

# 杉並区子どもと家庭に関する総合相談窓口業務（ゆうライン） 公募型プロポーザル選定結果

## 1 件名

杉並区子どもと家庭に関する総合相談窓口業務（ゆうライン）

## 2 選定事業者

ダイヤル・サービス株式会社  
東京都千代田区三番町6番地2

## 3 選定経過

令和7年 9月 25日 選定委員会設置、第1回選定委員会の開催  
10月 2日 公募開始  
10月 30日 公募締切  
12月 3日 第2回選定委員会の開催（第一次審査）  
12月 18日 第3回選定委員会の開催（第二次審査、受託者候補者の選定）

## 4 選定理由

選定委員会において定めた審査基準に基づき、応募のあった4事業者について、第一次審査（書類審査）及び第二次審査（現地視察、プレゼンテーション・ヒアリング審査）を実施した結果、第一次及び第二次審査の点数において、ともに配点合計点の60%以上で、かつ全審査合計点が最上位であったため。

## 5 選定委員会の構成

職名等	氏名
東京女子大学 教授	前川 あさ美（会長）
児童精神科医	岡 琢哉
社会福祉法人カリタスの園つぼみの寮 施設長	瀬戸 麻美子
子ども家庭部長	松沢 智
子ども家庭部管理課長	倉島 恭一

## 6 審査結果

	評価項目		配点	A事業者 (選定事業者)					
第一次審査 (書類審査)	経営状況等に対する評価	経営状況	8	4.4					
		業務実績	12	10.2					
		区内事業者	4	0.0					
	企画提案に対する評価	1 運営方針について（16点）	①法人の理念は明確に示されているか	4	3.4				
			②電話相談業務の理解度は十分で、電話相談を受ける際の基本姿勢は適切か	4	3.8				
			③相談業務に関する具体的な手順は策定されているか	4	3.4				
			④危機管理対策は適切に行われているか	4	3.8				
		2 職員配置、育成、質の確保と向上について（32点）	①職員の配置計画は適切か	8	6.4				
			②職員の研修計画は適切か	8	6.8				
			③メンタルヘルスの取組等、職員への配慮は適切に行われているか	8	6.8				
			④組織的な取組は適切に行われているか	8	6.8				
		3 相談の進め方について（24点）	①導入～展開段階における視点	8	6.8				
			②対応段階における視点	8	6.8				
			③現在の受託事業における工夫	8	6.0				
		4 費用対効果（4点）	コストは妥当か	4	2.6				
	社会的責任に対する評価（4点）		社会的責任について	4	3.4				
	総合評価（8点）		事業計画に対する総合評価	8	6.8				
	第一次審査計			112	88.2				
	第一次審査合計点／配点合計				78.8%				
第二次審査 (現地視察、プレゼンテーション・ヒアリング)	I 現地視察	1 個人情報保護・情報セキュリティ対策について（16点）	①電話相談環境整備	8	8.0				
			②個人情報漏洩対策	4	3.8				
			③情報セキュリティ対策	4	3.8				
		2 執務環境について（8点）	①執務室等について	4	4.0				
			②緊急時対応について	4	3.2				
	II プrezentation・ヒアリング	1 法人について（4点）	①理念・意欲	4	3.8				
			②経営状況	4	2.2				
		2 電話相談の目的・役割等（24点）	①電話相談の目的・役割	4	3.4				
			②電話相談で大切にしたいこと	4	3.4				
			③電話相談における注意点	8	6.0				
			④児童虐待の未然防止・早期発見	4	2.8				
		3 電話相談の進め方（24点）	①相談の進め方	8	4.8				
			②関係機関等への案内	8	5.6				
			③緊急時対応	8	5.6				
		4 職員の配置・育成（32点）	①職員の育成計画	8	5.6				
			②相談職員の配置	8	5.2				
			③職員の健康管理	8	6.0				
			④マニュアルの整備	8	6.0				
		5 具体的対応（24点） ※相談事例から	①相談者の状態	8	4.0				
			②相談の進め方	8	4.4				
			③支援サービスのつなぎ	8	2.4				
	III 総合評価	ヒアリング全体を通しての総合評価（8点）			8	4.8			
	第二次審査小計				140	98.8			
	第二次審査合計点／配点合計					70.6%			
	総合計				252	187.0			
	総合計／配点合計					74.2%			

## 7 評価点内訳表

区分	評価項目			配点	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員		
第一次審査(書類審査)	I 経営状況等に対する評価		①経営状況	8	4	4	4	4	6		
			②業務実績	12	9	9	9	12	12		
			③区内事業者	4	0	0	0	0	0		
	II 企画提案に対する評価	1 運営方針について	④法人の理念は明確に示されているか	4	3	3	3	4	4		
			⑤電話相談業務の理解度は十分で、電話相談を受ける際の基本姿勢は適切か	4	4	4	3	4	4		
			⑥電話相談業務に関する具体的な手順は策定されているか	4	4	4	3	2	4		
			⑦危機管理対策は適切に行われているか	4	4	4	4	3	4		
	III 企画提案に対する評価	2 職員配置、育成、質の確保と向上について	⑧職員の配置計画は適切か	8	6	4	6	8	8		
			⑨職員の研修計画は適切か	8	6	6	8	6	8		
			⑩メンタルヘルスの取組等、職員への配慮は適切に行われているか	8	6	8	6	6	8		
			⑪組織的な取組は適切に行われているか	8	6	8	6	6	8		
	IV 総合評価	3 相談の進め方について	⑫導入～展開段階における視点	8	6	8	6	6	8		
			⑬対応段階における視点	8	6	8	6	6	8		
			⑭現在の受託事業における工夫	8	6	4	6	6	8		
			⑮コストは妥当か	4	2	3	2	2	4		
	III 社会的に責任に対する評価			⑯社会的責任について	4	3	3	3	4	4	
	IV 総合評価			⑰事業計画に対する総合評価	8	6	6	6	8	8	
				一次審査合計	112	81	86	81	87	106	
区分	評価項目			配点	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員		
第二次審査(現地観察、プレゼンテーション・ヒアリング審査)	I 現地観察	1 個人情報保護・情報セキュリティ対策について	①電話相談環境整備	8	8	8	8	8	8		
			②個人情報漏洩対策	4	4	4	3	4	4		
			③情報セキュリティ対策	4	4	4	3	4	4		
	2 執務環境について		①執務室等について	4	4	4	4	4	4		
			②緊急時対応について	4	4	3	3	3	3		
	II プrezentation・ヒアリング	1 法人について	①理念・意欲	4	4	4	4	3	4		
			②経営状況	4	3	2	2	2	2		
		2 電話相談の目的・役割等	①電話相談の目的・役割	4	4	3	3	3	4		
			②電話相談で大切にしたいこと	4	4	3	3	3	4		
			③電話相談における注意点	8	6	6	6	6	6		
			④児童虐待の未然防止・早期発見	4	3	3	3	3	2		
		3 電話相談の進め方	①相談の進め方	8	0	6	6	6	6		
			②関係機関等への案内	8	6	6	6	6	4		
			③緊急時対応	8	4	6	6	6	6		
	4 職員の配置・育成		①職員の育成状況	8	6	6	4	6	6		
			②相談職員の配置状況	8	6	6	4	6	4		
			③職員の健康管理	8	6	8	4	6	6		
			④マニュアルの整備	8	6	8	6	4	6		
	5 具体的対応 ※相談事例から		①相談者の状態	8	4	4	4	4	4		
			②相談の進め方	8	4	4	4	4	6		
			③支援サービスへのつなぎ	8	0	0	4	4	4		
III 総合評価				8	4	4	4	6	6		
			第二次審査 合計	140	94	102	94	101	103		
			総合計	252	175	188	175	188	209		

## 8 所管課

子ども家庭部子ども家庭支援課