

**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・ ヒアリング審査)	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 プレゼンテーション・ 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	
			⑧職員の配置計画は適切か	8	6	4	6	8	8	
		2 職員配置、育成、質の確保と向上について	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	
			⑫導入～展開段階における視点	8	6	8	6	6	8	
		3 相談の進め方について	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
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 (現地視察、プレゼンテーション・ヒアリング審査)	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	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 プレゼンテーション・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