

## 企画提案書の作成について

別紙1「業務内容説明書」に記載された業務を実施することを基本として、以下の項目に内容を含めて企画提案書を作成してください。提案書の書式は自由です。

### 1 業務を行う上での姿勢・方針等

### 2 子どもの権利を踏まえた業務の考え方

### 3 電話相談業務の目的・役割、相談の進め方における考え方

### 4 電話相談を受けるうえで大切なこと、注意すべきこと

### 5 電話相談業務に関する手順

- ・相談対応、区報告手順、緊急時対応手順等、既に作成されているものがあれば、可能な範囲で提出ください。

6 危機管理体制

- ・子どもの命に関わる緊急対応（自傷他害・虐待等）、個人情報保護、情報セキュリティ対策

7 職員配置計画

- ・業務責任者の役割、配置予定者
- ・業務従事者の資格・資質、相談経験、人数等配置体制

8 職員の研修計画

- ・相談技術向上への取組や計画、職員研修や資格取得制度、受託準備期間中の研修計画

9 職員への配慮

- ・メンタルヘルスのサポート、職員定着の取組等従事職員、職員会議の実施

10 組織的対応

- ・質の向上につなげる取組、制度、自己点検
- ・相談者からの要望・苦情への対応

11 相談の進め方

- ・相談の導入段階で必要と考える対応
- ・緊急性の判断に必要と考えていること
- ・相談の対応段階で必要と考えていること
- ・支援先、サービスにつなげる際に配慮していること
- ・相談者への電話対応

--