（様式第５号）表紙

荒川区子ども家庭総合センター電話相談業務委託

提案評価方式　企画提案書

|  |  |
| --- | --- |
| （事業者名） |  |

※作成にあたっての留意点（必ず確認してください）

①各様式に記載の設問内容に沿って、必要事項及び提案事項を記載すること。

　　※各設問について、区の仕様書で指定されている事項の他、本業務の実施にあたり効果的と

　　　考えられる提案事項も交えて記載すること。

※各設問について、これまでの受託実績における取り組みや効果も交えて記載すること。

②既定の様式の変更は行わないこと。

③用紙サイズはＡ４判とし、企画提案書の各様式（第６～１７号様式）は２頁以内、

その他様式（第１８～１９号様式）は１頁以内にまとめること。

④各様式について、事業者名、担当者名、ロゴマーク等の記載は原本のみとする。

副本には記載しない又はマスキング等を施し、事業者が特定できないようにすること。

（様式第６号）企画提案書

（１）実施方針

・本業務を実施するうえでの基本的な考え方や目的等について、記載してください。

|  |
| --- |
|  |

（様式第７号）企画提案書

（２）実施体制　①運営・管理体制

・本業務の指揮命令、責任体制について、記載してください。

・受託者と業務責任者等、及びその他従事者間の連絡調整体制について、記載してください。

|  |
| --- |
|  |

（様式第８号）企画提案書

（２）実施体制　②従事者等の資格、業務経歴等

・従事者及び業務責任者の資格・業務経歴・経験年数やその他アピールポイントについて、記載してください。実際に当区の業務を担当する予定の従事者及び業務責任者については、そのことが分かるように記載してください。

|  |
| --- |
|  |

（様式第９号）企画提案書

（２）実施体制　③人員配置

・本業務で想定している年間の人員配置、役割分担・業務内容について、記載してください。

・業務責任者及びその他従事者等に急遽欠員が生じた際の対応や、担当者に変更があった際の引継ぎ体制等について、記載してください。

|  |
| --- |
|  |

（様式第10号）企画提案書

（３）資質向上

・本業務の受託を開始するにあたっての、各人材の研修計画について記載してください。

・本業務開始後の、各人材の対応能力向上策について記載してください。

|  |
| --- |
|  |

（様式第11号）企画提案書

（４）業務運営　①児童相談・虐待通告対応

・夜間・休日における児童相談所虐待対応ダイヤル（１８９）からの相談・通告への対応に係る業務を実施するための有効な取り組み（進め方・電話対応方法等）について、記載してください。

|  |
| --- |
|  |

（様式第12号）企画提案書

（４）業務運営　②育児・健康相談業務対応

・育児・健康相談、医療機関案内（あらかわキッズ・ファミリーコール２４）に係る業務を実施するための有効な取り組み（進め方・電話対応方法等）について、記載してください。

|  |
| --- |
|  |

（様式第13号）企画提案書

（４）業務運営　③警察からの口頭通告対応

・警察からの口頭通告対応に係る業務を実施するための有効な取り組み（進め方・電話対応方法等）について、記載してください。

|  |
| --- |
|  |

（様式第14号）企画提案書

（５）区との連携・危機管理　①区との連携・業務報告体制

・区職員との情報共有、連携、業務報告の方法、体制、頻度について、記載してください。

また、事件発生時等や緊急時の情報共有方法についても、記載してください。

|  |
| --- |
|  |

（様式第15号）企画提案書

（５）区との連携・危機管理　②トラブル防止及び対応方法

・電話相談業務におけるトラブルや困難ケース等、想定される事態への対応（区への適切な報告を含む）方法について、記載してください。

|  |
| --- |
|  |

（様式第16号）企画提案書

（５）区との連携・危機管理

③情報セキュリティ・個人情報保護・法令遵守

・情報セキュリティに関して組織的に実施する対策について、記載してください。

・個人情報の管理方法や、各従事者の守秘義務の遵守方法について、記載してください。

・法令を遵守するための組織的な体制について、記載してください。

|  |
| --- |
|  |

（様式第17号）企画提案書

（６）その他

・上記項目のほか、本業務の実施に当たって、効果的な取り組みについて、記載してください。

|  |
| --- |
|  |