

豊中市児童相談所等夜間休日電話相談業務 質問と回答について

No.	質問要旨	回答
(募集要項について)		
1	様式第5号「企画書」の指定がありますが、項目名、項目順序がこの様式に則っていましたが、デザインなどは自由でよろしいでしょうか。	掲載している様式第5号を使用してください。なお、企画書の入力欄には図や写真を貼り付けるなど自由に作成いただいて構いません。
2	公募型プロポーザル実施要領の「企画書」は行数や枚数の上限等はございますでしょうか。	行数や枚数の上限はございませんが、フラットファイルに収まる枚数にしてください。
3	「実施要領」2, 参加資格(1)満たすべき要件① Pマーク取得およびISO認証の取得は両方の認証を得る必要がありますか。また、認証を取得するのにかなりの時間を要しますが、申請書提出までに合いません。この場合、要件を満たしていないこととして応募はできませんか。	参加申込時点でプライバシーマーク、情報セキュリティマネジメントシステム両方の認証を取得する必要があります。
4	「実施要領」P1 (5)履行場所 現在、他自治体の電話相談業務を請け負っており、電話相談の実施場所は他自治体の実施場所と同室でも問題はありますか。	個人情報が適切に管理され、業務が確実に履行されるのであれば同室でも問題ありません。
(仕様書について)		
5	仕様書3(1)電話対応業務内、「ただちに市担当者に連絡」という文言が2回出現します。深夜(夜間時間帯)であっても貴市担当者に連絡でよろしいでしょうか。	虐待通告等で緊急を要する場合は、時間帯に関係なく市担当者に連絡してください。
6	仕様書3(1)電話対応業務につきまして、①～④の4つの電話番号からの入電経路があるということでしょうか。	お見込のとおりです。
7	複数の電話番号(入電経路)からの通告・相談をうけますが、すべて共通の受付票様式への記載を想定してよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
8	受付票様式につきまして、事業開始前に内容をご相談させていただくことは可能でしょうか。	運営事業者決定後に協議のうえ作成したいと考えています。
9	3(2)「別に定める業務実施報告書を提出する」につきまして、業務実施報告書の報告項目をご教示いただき、様式案をご用意する認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
10	「仕様書」P1 その他 イ 3回線以上とすること、と記載されていますが、相談員は1回線1名の配置が必要ですか。	3回線に対応できる体制を構築してください。

11	<p>「仕様書」P3 7相談体制 8業務責任者の配置 7の相談体制においては相談責任者を配置すること、8では業務責任者配置が義務付けられていますが、兼務は可能でしょうか。 また、相談責任者の業務内容については、当法人の判断で決めていいのでしょうか。それとも後日、ご指示があるのでしょうか。</p>	<p>業務責任者と相談責任者は兼務は可能です。相談責任者の業務は相談対応中の相談員への指導や助言、緊急を要する相談対応等を行うことを想定しています。</p>
12	<p>仕様書P.1 3(1)⑤イ「①で1回線以上、②～④で2回線以上」とありますが、虐待対応ダイヤルと相談専用ダイヤル用の電話番号をそれぞれ別に用意するという事で間違いないですか。また、コールセンター経由の架電はコールセンターからそれぞれの回線に応じた電話番号に電話が入るという認識であっていますか。</p>	<p>お見込のとおりです。</p>
13	<p>仕様書P.2 3(2)「全ての通告等の内容について受付票を作成、整理したうえで」とありますが、「整理」とは具体的にどのようなことでしょうか。受付票の一覧リストなどを添付するなど、別途提出するものがありますか。</p>	<p>受付票と別に受付票一覧を作成のうえ提出していただきたいと考えています。</p>
14	<p>いたずら、無言、コールのみ、話中などの相談以外の架電については、業務実施報告書で月次報告するという形になりますか。それとも、相談以外の架電については、特に報告する必要はないでしょうか。</p>	<p>相談以外の架電に対する受付票の作成は不要ですが、質問13の回答にも記載しました「受付票一覧」にて報告していただきます。また、業務実績報告書においても相談以外の架電件数など報告していただきます。</p>