

川崎市こころの電話相談業務委託公募型プロポーザルに係る質問書の回答について

	質問	回答
1	仕様書3(3)についての理解は、次の通りでよろしいでしょうか。 044-246-6742に入電したものが、当社コールセンターで準備した専用電話回線に転送される。	お見込のとおりです。
2	仕様書3(3)開設回線「2回線対応」および(5)相談員「専属の相談員が対応し、相談員の個人情報は明らかにしない」について →ダイヤル専任の相談員が対応するということでしょうか。2回線分の対応ができれば、相談員は複数ダイヤルの受電を担当することは可能という認識でよろしいでしょうか。	2回線への対応ができれば、複数ダイヤルの受電を担当することは可能ですが、川崎市こころの電話相談を担当される相談員の方は、川崎市の社会資源について適切に把握し、業務に当たることが必須となります。
3	仕様書5(1)に記載の「市内在住・在勤・通学者」の想定人数がありましたら教えてください。	15歳未満の相談は件数として少ないので、15歳以上の在住・在勤・通学者が対象とすると、約135万人(令和2年度国勢調査より)となります。
4	仕様書5(2)に記載の、所管部署に「速やかに連絡」ですが、「翌開庁日中に連絡」と読み替えても仕様を満たしますでしょうか。	閉庁後であれば、「翌開庁日中」ではなく「翌開庁日に速やかに」連絡をお願いします。
5	仕様書5(3)記載の個別相談記録用紙(様式1)及び(様式2)について、報告書の必須項目と現在の書式をご提示ください。 また必須項目を満たしていれば、任意の書式でもよろしいでしょうか。	別紙2をご参照ください。報告書の書式については、必須項目を満たしていれば任意の書式でも構いません。
6	仕様書6(3)従事者について、4・5に該当すれば、公認心理士や臨床心理士などの有資格者でも対応可能でしょうか。	可能です。

7	仕様書7(4)記載の情報ですが、基本的には川崎市から提供されるという理解でよろしいでしょうか。	川崎市の基本的な社会資源に関する情報については冊子を提供したり、随時連絡を取り合い共有しておりますが、市民の方への社会資源へのアクセスを高めることも電話相談の目的の一つとなっておりますので、よりよい連携方法等についてもご提案ください。
8	仕様書8(1)「個別相談記録用紙(様式1)に記入」について、聞き取りできなかったものや該当のない項目については記入しなくてもよろしいでしょうか。	聞き取った内容に応じて、相談種別・相談内容・相談対応の項目について該当するものに丸を付けていただく仕様となっております。別紙2をご参照ください。
9	仕様書8(2)記載の提出期限について、翌月10日以降にご猶予いただくことをご相談することは可能でしょうか。	状況に応じて相談可能ですが、できるだけ速やかにお願いします。
10	仕様書8(4)に該当するケースについて、過去にあった・もしくはこれまでないが今後想定される具体例をお示ください。 なお弊社では相談を受け付けるコールセンターは24時間稼働しており、立ち入り検査には対応いたしかねます。 上記内容で仕様を満たしますでしょうか。	過去にはございません。個人情報の漏洩や、委託金の不正利用等がケースとして想定されます。業務の妨げにならない範囲でコールセンター以外の部屋に立ち入りさせていただくことが可能であれば、仕様を満たしていると考えられます。
11	仕様書8 川崎市への報告書類について →個別相談記録様式もまとめて、翌月10日までのご提出という認識でよろしいでしょうか。 下記期間中の平均対応時間および特に件数が多い相談内容の分類をご教示ください。	個別相談記録様式自体を送っていただく必要はございませんが、その様式で得られた情報について(相談要旨・相談種別・相談内容)集計しデータでの送付をお願いしております。件数が多い相談内容については、「対人関係や心理的なこと」になります。
12	募集要項5(1) 企画提案書に記載する(イ)「本募集業務と同種・類似業務の受託実績およびその概況等」に現在当法人が「川崎市こころの電話相談」を受託していることがわかる資料が入ってもよいのか。	構いません。

13	様式5 企画提案書の表紙に代表者印押印とあるが10部全てに押印が必要か。	正本の表紙に代表者印を押印いただき、副本はそのコピーで構いません。
14	本件の過去3年度分(令和6年度分は集計済み範囲)の入電件数・相談件数をお教えてください。 (サービスの特性上、1回の入電で複数の相談対応が可能としますので、お手数でも両方お教えてください。)	入電件数については集計しておりません。相談件数については、別紙1をご参照ください。
15	令和4年度、令和5年度、令和6年度(令和6年4月～12月)の対応件数及び見込み件数(令和7年1月～3月)をお教えてください。	別紙1をご参照ください。
15	現在の受託業者・委託金額(税別)・実施(契約)期間をお教えてください。	受託業者:メンタルケア協議会 委託金額(税別):19,268,653 実施(契約)期間:令和6年4月1日～令和7年3月31日
16	川崎市在住・在勤・通学者以外の方から入電数(電話番号がエリア限定ではないため)	別紙1をご参照ください。
17	相談員は記載の資格保持者以外は、「相談対応可能な技量と経験があれば」特に資格は問わないと考えてよいということでしょうか。	お見込のとおりです。

18	対象外の方からの入電にはどのように対応されていますでしょうか。	全く相談に対応しないわけではありませんが、お住まいの地域への相談を促すことになると思います。
19	対応率、対応数等の数的目標はありますか。	数的目標はございませんが、川崎市民の精神保健福祉の対応力を向上することが本業務の目的となりますので、その目的を達成できるような内容の御提案をお願いいたします。
20	本事業の運営において、特に感じている課題や困難はなんですか。また、その課題や困難に対してどのような対策や改善策をこうしてきましたか。具体的な事例があれば教えてください。	継続支援の必要性が高い方がこころの電話相談を頻繁に利用されているため、どのように地域の社会資源につなげられるかが課題と感じております。そのため、行政と委託事業者との連携を密にする必要があり、連絡会等を通じて川崎市の社会資源について理解を得ていただく機会としています。
21	本事業の運営にあたって、特に重視していることや期待していることはなんですか。	本業務は、市民の精神的な課題に対しての対処力向上と社会資源へのアクセスを高めることを目的としており、市民の精神保健福祉が向上することを期待しています。
22	プレゼンテーションの参加人数に上限はありますか。	会場の都合上、今回は3名までとさせていただきます。
23	プレゼンテーションにはオンラインで参加することは可能ですか。お忙しいところ恐れ入りますが、ご教示いただけますようよろしくお願いいたします。	オンラインでの開催はいたしませんので、現地までお越しただいてプレゼンテーションをお願いいたします。