

令和4年度児童相談所SNS相談体制構築事業業務委託
一般競争入札に係る質疑に対する回答

	質問	回答
1	履行場所が「奈良県内」と記載されているが、県外に相談室を設置して相談することは可能か。	取り扱う相談ケースが奈良県内のケースという意味で記載している。相談室については県外の設置でも可能。 ただし、仕様書に記載のとおり、翌日の管轄児相への報告等、児相や関係機関との連携に支障をきたさない場所で相談体制を構築すること。
2	仕様書4-エ-④ 相談員の資格について 精神科病棟や小児精神科での相談経験、スクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカー経験者、教育分野やメンタル相談における電話相談、SNS相談経験者などは児童福祉経験として認められるか。	仕様書4-ウに記載の「①児童虐待に関する相談、または児童虐待に繋がる恐れのある相談。②子育ての不安、しつけ、育児、家庭内暴力、いじめ、不登校、ヤングケアラー、家庭や家族の悩みなど、子どもや子育てに関する相談全般」等、幅広い相談内容に対応した経験があれば認められる。
3	奈良市には既に児童相談所が設置されているが、奈良市内からの相談は本事業の対象になるか。	奈良市内からの相談は本事業の対象にならない。
4	委託期間である令和4年11月1日から令和5年3月31日において、奈良県が想定している相談件数について教えてほしい。	年間想定相談件数はおよそ2158件である。
5	今回の入札において最低制限価格の設定はあるか。あるのであれば算出方法とその額の公表の有無について教えてほしい。	ない。ただし、仕様書のとおり委託業務内容を履行することが条件である。
6	「189」の対応業務は外部に委託しているか。	委託していない。
7	「189」の対応業務について、奈良県の管轄のみの令和3年度月次別入電実績を教えてください。	入電実績については把握していない。
8	仕様書4-エ-③ 相談員の配置について 相談員は常時2人以上配置とありますが、他業務との兼任はよいか。	本事業の履行にあたり支障がなければ差し支えない。
9	仕様書2業務の目的について 「SNSを活用した相談窓口を開設」と記載があるが、どのようなSNSを使用するのか。また、LINE公式アカウントのような外部アカウントの取得は必要ないという認識でよいか。	どのようなSNSを使用するかについては国からもまだ示されていない。外部アカウントの取得は必要なく、本事業を実施するにあたっては、国が構築するSNSを活用した相談支援システムを使用することになる。
10	仕様書4-イ 相談時間について 「時間内に開始した相談が終了するまで対応するものとする」と記載があるが、午後5時を迎えた際には、相談内容に影響が無い範囲で、相談の終了時間を迎えたこと及び相談の終了を促すような内容を伝える運用を取ってもよいか。	相談内容に影響のない範囲であればよい。

11	仕様書4-エ-③ 相談員の配置について 「複数の相談を同時に受けられるよう、常時2回線以上及び相談員を常時2人以上配置する」と記載があるが、相談が多く寄せられると想定される期間や曜日、時間帯などの情報を教えてほしい。	今年度より実施する新規事業のため、実績がなく、問い合わせいただいたような情報がない。
12	仕様書4-エ-⑧ 相談員の研修について 「国が実施するシステム操作説明会にも参加すること」と記載があるが、日程や所要時間、開催場所(オンライン実施での参加可否)を教えてほしい。	国が実施するシステムの操作説明会については、現時点では日程等の詳細は示されていないが、7月以降にシステムを試行実施していくことや、11月の本格運用までにシステム操作説明会を開催することについては示されている。
13	仕様書4-エ-⑧ 相談員の研修について 「児童虐待相談に関する研修」や「国、県、市内市町村・関係機関が提供する支援、サービス、相談窓口等の基本情報に関する研修」については相談対応日の実施はないという認識でよいか。想定される日程や所要時間、開催場所(オンライン実施での参加可否)について教えてほしい。	仕様書4-エ-⑧に「a相談員に対して、業務に必要な知識・技能・情報等の習得に係る次の研修を実施すること」と記載がある通り、(a)～(e)の研修を実施する主体は受託業者である。そのため研修内容、日程等についても受託業者で検討が必要な事項である。
14	仕様書4-オ-① 相談対応について 「相談内容が外部に漏れないように、セキュリティー措置を講じることを前提に、在宅での相談対応運営は可能か。	在宅での相談対応は不可。
15	仕様書4-オ-③ 相談対応について 「管轄の児童相談所に連絡すること」と記載があるが、相談を受け付ける際に管轄を判断できる仕組みが相談支援システム上の機能としてあるのか。	国が一元的に相談を受付る際、相談者の住所を確認し、住所を管轄する各自治体に相談が振り分けられる。そのため相談者の住所については市町村レベルで把握できており、そこから管轄の児童相談所が特定できる。
16	仕様書4-オ-③ 相談対応について 「警察等に通報し、安否確認を依頼すること」と記載があるが、事業者から警察へ連絡するという理解でよいか。 安否確認に必要な情報を取得できる仕組みが相談支援システム上の機能としてあるか。または、相談対応のなかで相談員より確認が必要か。	事業者から警察へ連絡するという理解でよい。 安否確認に必要な情報を取得できる仕組みが相談支援システム上の機能としてはないため、相談対応のなかで取得する必要がある。
17	仕様書4-オ-⑥ 相談対応について 「相談対象者以外の者から相談があった場合は、適切な相談窓口等を案内すること」と記載があるが、本事業の「相談対象者」の定義について教えてほしい。 また、今回の相談窓口についてはどのように周知される予定か。	国が想定している相談対象者は「子どもや保護者自身」である。 また国が想定している相談内容については「虐待予防や早期発見の観点から、一般的な子育ての相談から虐待相談まで幅広く対応」となっており、それに添った内容での周知になると考えられる。
18	仕様書4-カ-① 相談内容の記録及び報告について 「個別の相談内容は、電子データとして保存」と記載があるが、相談内容については相談支援システム上で記録ができ、かつデータの出力が可能という認識でよいか。	国が示すところによれば、相談支援システム上で相談内容についてやりとりをすることができる。また、そのやりとりのデータをPDFファイルもしくはExcelファイルで出力できる設計でシステムを構築予定である。