

令和7年度 こころの健康相談統一ダイヤル深夜・休日相談業務委託に関する質問に対する回答

令和7年3月5日

No.	質問日	項目	質問の内容	回答																																																				
1	2月28日	前年度の落札状況について	昨年度の落札者および落札価格を教えてください。	・株式会社法研（6,672,600円（税込））です。なお、令和6年度の受注者は企画提案（プロポーザル）方式により決定いたしました。																																																				
2	2月28日	仕様書 7 業務内容 (3)	別記第1号様式、別記2号様式はどちらもExcel形式で提出ということですが、Excel形式で様式を提供いただける想定でよろしいでしょうか。	・Excel様式を提供いたします。																																																				
3	2月28日	仕様書 12 委託者及び県機関との連携 (2)	5月以降の三者とのお打合せは、オンラインも活用可能でしょうか。	・可能です。																																																				
4	2月28日	別記第2号様式	時間帯別件数を教えてください。	<p>・本年度1月までの状況は下表のとおりです。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>時間帯別 (時台)</th> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th> <th>10</th> <th>11</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>124</td> <td>94</td> <td>79</td> <td>67</td> <td>54</td> <td>51</td> <td>103</td> <td>199</td> <td>132</td> <td>76</td> <td>55</td> <td>37</td> </tr> <tr> <th>時間帯別 (時台)</th> <th>12</th> <th>13</th> <th>14</th> <th>15</th> <th>16</th> <th>17</th> <th>18</th> <th>19</th> <th>20</th> <th>21</th> <th>22</th> <th>23</th> </tr> <tr> <td>件数</td> <td>31</td> <td>52</td> <td>41</td> <td>46</td> <td>35</td> <td>45</td> <td>47</td> <td>43</td> <td>51</td> <td>64</td> <td>192</td> <td>150</td> </tr> </tbody> </table>	時間帯別 (時台)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	件数	124	94	79	67	54	51	103	199	132	76	55	37	時間帯別 (時台)	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	件数	31	52	41	46	35	45	47	43	51	64	192	150
時間帯別 (時台)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11																																												
件数	124	94	79	67	54	51	103	199	132	76	55	37																																												
時間帯別 (時台)	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23																																												
件数	31	52	41	46	35	45	47	43	51	64	192	150																																												
5	2月28日	相談件数について	深夜・休日の相談件数とのことですが、平日日中の時間帯と比べて深夜・休日の相談件数（時間あたり）の多少はいかがでしょうか。（深夜・休日のほうがより多くお電話いただいているのでしょうか）	・曜日による差異はありませんが、上記時間帯別件数のとおり、午前7時前後と午後10時前後の相談が多い傾向にありますので、本業務で委託する深夜・休日の件数の方が多いとお考えください。																																																				
6	2月28日	相談件数について	1回線ですので、話し中ですぐつながらずお待たせしてしまうことがございましたか？（月毎の相談件数と業務委託時間（月間）より1時間あたり平均3本の入電が想定されます。また平均相談時間が約13分ですので1コールを15分で処理（相談時間含む）しても、お待たせしてしまったのではないかと感じてのご質問です）	・利用者から、「つながらない」というご意見はいただいておりますので、お待たせしている時間は少ないものと考えております。																																																				

No.	質問日	項目	質問の内容	回答
7	2月28日	相談件数について	リピーターさんからの相談は、全体の何パーセントほどか分かりましたら教えてください。	・統計はとっておりません。
8	2月28日	仕様書 7 業務内容 (1)	<p>本業務を転送設定の誤りなく履行することを目的として、以下の転送方法でも仕様を満たしておりますでしょうか。</p> <p>貴県の指定番号に架電されたすべての受電を一度受託者に転送する。 ⇒曜日・祝日・時間による振り分け設定をあらかじめ事前予約して転送を行う</p> <p>なお、すべての受電を一度受託者に転送する設定についても受託者が行う前提です。</p>	・全ての受電を一度受託者に転送することによって、転送にかかる電話料金の負担が山梨県に生じるのであれば、そのような設定は認められません。
9	2月28日	仕様書 7 業務内容 (1)	「別途指定する転送先への転送設定」について記載がありますが、本業務で別途指定される転送先はいくつございますでしょうか。	・1ヶ所です。
10	2月28日	仕様書 7 業務内容 (3)	別記第1号様式の【記載上の注意点】に、「相談者に係る項目については、聞き取った範囲で記載すること」と記載がありますが、聞き取りの必須項目についてはどの項目が該当しますでしょうか。 また、必須項目を満たしていれば当社の任意様式での記録でもよろしいでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・相談年月日、対応時間、相談対応者については必須で記録してください。 ・相談者の情報については必須項目はありませんが、相談の傾向等を把握するため、極力聞き取りをお願いします。 ・任意様式での提出は認めていませんので、こちらから示す様式でご提出ください。
11	2月28日	仕様書 7 業務内容 (3)	相談実績の報告について、長期連休等により翌月10日までの報告が難しい場合は、報告期限をご相談させていただくことは可能でしょうか。	・仕様書に定める期日であるため、例外は認めておりません。

No.	質問日	項目	質問の内容	回答
12	2月28日	仕様書 7 業務内容 (4)	「受託者が直ちに承知しておく必要があると判断した相談」について、具体的にどのようなケースを想定されておりますでしょうか。また、令和6年度は該当するケースは何件ございましたでしょうか。 上記の報告について、事案や状況により12時までなど、提出期限をご相談させていただくことは可能でしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急性のある相談や警察の対応を依頼したケースなどを想定します。 ・ 具体的な件数は公表しておりませんが、年間数件のケースが生じています。 ・ 上記のとおり、緊急性のあるケースの報告となりますので、10時までの報告を厳守してください。
13	2月28日	仕様書 8 経費負担 (2)	リモートコントロールによる転送設定に係る通話料の費用について、以下の認識でよろしいでしょうか。 「基本料金・転送にかかる通話料」の請求が貴県から受託者に送付される →受託者が支払いを行う	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受託者が架電した固定電話等に通話料が生じるものです。
14	2月28日	仕様書 9 相談体制 (1)	電話相談員は他契約との兼任可能との認識でよろしいでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 可能です。
15	2月28日	仕様書 12 委託者及び県機関との連携 (2)	受託者・委託者・山梨県立精神保健福祉センターとの三者での打ち合わせについて、令和6年度は何回実施されておりますでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1回実施しております。
16	2月28日	仕様書 13 その他 (3)	「受託者は、受託業務に関する事項について、委託者から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること」とありますが、令和6年度は何件ございましたでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 報告を求めたケースはありません。
17	2月28日	予定価格について	開示可能であれば、本入札の予定価格をご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 予定価格は開示しておりません。
18	2月28日	最低制限価格について	本入札は最低制限価格の設定はございますでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ ありません。
19	2月28日	相談件数について	令和6年度の相談件数については参考資料にてご提供いただいておりますが、令和5年度の相談件数もご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1,757件です。