

令和8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8年3月4日

No.	質問日	項目	質問の内容	回答
1	2月26日	相談件数について	2023～2024年度まで、年度ごとに、応答件数、相談件数、をご教示ください。 ※応答件数：実際に相談者から電話を応答した件数 ※相談件数：1回の着信で複数の相談をされた場合に、複数件カウントをするケース。	<ul style="list-style-type: none"> ・質問の内容に記載された相談件数をカウントした統計はございません。 ・質問の内容に記載された応答件数を、本事業における相談件数として集計しており、令和7年4月から令和8年1月までの相談件数は、参考資料として送付した別紙「こころの健康相談統一ダイヤル」深夜・休日相談業務委託対応実績R7. 4月～R8. 1月に記載したとおりです。
2	2月26日	仕様書 7 業務内容 (3) (4)	7業務内容の(3)～(4)の別記第1～3号様式それぞれにおいて、報告が必須の内容はどちらになりますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・各様式における報告（記載）が必須の内容は次のとおりです。 【別記第1号様式】 ・相談年月日、対応時間、相談対応者、相談種別、具体的な相談内容、緊急性、対応は必須項目となります。 ・相談者氏名、性別、生年月日、年齢、職業、居住地、電話番号は必須ではありませんが、相談の傾向等を把握するため、極力聴き取りをお願いします。 【別記第2号様式】 ・全項目必須となります。 【別記第3号様式】 ・原則として全項目必須となります。ただし、2相談者の区分のうち、職業の項目については、聴き取りが困難な場合には未記入を可とします。
3	2月26日	仕様書 7 業務内容 (3) (4)	別記第1～3号様式それぞれにおいて、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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
4	2月26日	仕様書 7 業務内容 (3)	7業務内容の(3)において、提出日は毎月10日までとございますが、場合によっては間に合わないケースが想定されます。若干のご猶予をいただくことは可能でしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・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
5	2月26日	仕様書 7 業務内容 (4)	7 業務内容の(4)において、別記第3号様式の提出は翌開庁日の午前10時までとありますが、相談が多数入った場合に報告書に全てまとめるのに時間を要する可能性がございます。その場合、ご猶予を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。
6	2月26日	仕様書 7 業務内容 (4)	7 業務内容の(4)において、過去にどのような事例がございますでしょうか。また、年間に何件ほど該当相談がありましたでしょうか。	・具体的な事例及び件数は公表しておりませんが、事例としては、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ています。また、件数については、年間数件のケースが生じています。
7	2月26日	仕様書 12 委託者及び県機関との連携 (2)	12の(2)について、情報共有が必要なケースとして、どのようなものを想定されていますか。また、過去事例として、年間何件ほど発生しますか。	・年度により異なりますが、年間での打合せの実施回数は概ね1～2回です。 ・打合せの内容としては、担当者の顔合わせ、本業務開始後に生じた疑問点の共有・整理等を想定しています。
8	2月26日	契約書 第9条 個人情報の保護	本業務における相談者の個人情報に係る権利主体者は、貴県である認識でお間違いないでしょうか。	・お見込みのとおり当県となります。 ・なお、本業務を行うために個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱事項」を遵守していただくこととなります。
9	2月26日	相談員の勤務場所について	業務履行場所について、自社基準を満たした要件であれば、リモート（在宅）対応も可能でしょうか。	・令和8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係る一般競争入札公告3一般競争入札の参加資格（8）に記載のとおり、電話相談員が勤務するコールセンターを有していることが入札参加条件となるため、リモート（在宅）対応は認められません。
10	2月26日	最低制限価格について	最低制限価格の設定はございますでしょうか。	・最低制限価格はございません。

No.	質問日	項目	質問の内容	回答
11	2月26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>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・また、そのような設定にすることで、利用者に不利益が発生する場合も認められません。
12	2月26日	仕様書 9 相談体制 (4)	<p>9の(4)について、医療スタッフとして医師免許を有する者が対応するとのことですが、医療スタッフがこれまで対応した事例はございますでしょうか。</p> <p>もしある場合、どのようなケースになりますでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な事例は公表しておりませんが、電話相談員のみでは対応が難しい、高難度で緊急の対応を要するケースを想定しています。