

# 質 疑 応 答 書

業務名 広島市障害者虐待通報ダイヤル委託業務

番号	仕様書頁等	質 問	回 答
①	5 委託内容(1)	相談内容によっては適切な窓口や行政サービス等を案内するとあるが、何箇所を想定されているのでしょうか。	各区役所の関係部署、各地区の警察署や社会福祉協議会等、100件超になります。なお、契約後に一覧表をお渡しします。
②	5 委託内容(2)	担当部署もしくは担当職員に連絡とございますが、連絡先は何名を想定されているのでしょうか。	4～5名を想定しています。
③	5 委託内容(3)	報告書の様式（日報、月報等）がそれぞれありますが、様式について業者の指定様式を使うなど協議は可能でしょうか。	協議は可能ですが、原則本市が指定した様式をご使用ください。
④	8 広島市への報告書類	日報について、平日は朝9時まで受付たものを当日の午前中まで報告し、土日祝で平日の朝8時30分まで受けたものには当日午前中までの報告の流れでよいか。	お見込みのとおりです。ただし、朝の8時30分までに受け付けたものになります。
⑤	見積もりについて	事業費については、企画書に入れ込み、特に別紙に分ける必要はないのでしょうか。また指定様式はありますか。	見積額を企画書に入れる必要はありませんが、入れていただいても構いません。なお、指定様式はありません。
⑥	件数について	30年度、31年度の通報件数の詳細内訳（虐待通報、通報以外の相談、間違い等）。またFAXによる通報・届出は何件でしょうか。	30年度…301件（内、虐待通報83件、その他相談・間違い等218件） 31年度（1月末現在）…241件（内、虐待通報81件、その他相談・間違い等160件） また、ファクスによる通報等に

			<p>については、通報手段まで集計していないため正確な件数は不明ですが、年に1～2件あるかないかです。</p>
⑦	5 委託内容(1)	<p>ファクスの様式ですが、様式の有無をご教示下さい。またない場合、業者指定の様式を利用者へ配布することは可能でしょうか。</p>	<p>特に様式はございません。業者指定の様式を使用することについては、契約締結後に相談することは可能です。</p>
⑧	5 委託内容(1)	<p>相談はどういったものが想定されるでしょうか。</p>	<p>家族関係の悩み、生活への不安、施設等への不満等、様々なものが考えられます。</p>
⑨	5 委託内容(2)	<p>虐待と思われるものは担当部署へ電話連絡、翌営業日にメールにて報告しても差し支えないでしょうか。</p>	<p>緊急性があるものは、そのとおりで差し支えありません。それ以外のものについては、担当部署や担当者への毎回の電話連絡は不要です。翌営業日に日報でもって報告してください。</p>
⑩	6 受付体制(2)	<p>ボイスワープ（転送後）の通話料金の負担はどちらか</p>	<p>広島市になります。</p>
⑪	5 委託内容(2)	<p>最寄の警察署等がわからないケースがある場合、県警に連絡する等、差し支えないでしょうか。</p>	<p>①で回答したとおり、各地区の警察署も含まれた一覧表をお渡しします。</p>
⑫	8 広島市への報告書類	<p>日報、月報について、報告方法はメールで問題ないでしょうか。また月報の翌月10日は月によっては猶予いただけるか。</p>	<p>日報についてはメールで構いません。ただし、月報については押印したものをご提出いただく必要がありますので、紙での提出になります。また、月報については翌月10日までの提出が原則ですが、やむを得ない事情がある場合等、相談は可能です。</p>

⑬	情報の保管について	<p>弊社の個人情報の規定により、通報やその他の内容の保存期間を1年と定めています。虐待通報に関する情報は仕様書上、都度、貴市にお返しする為、弊社での保存期間は1年で差し支えないでしょうか。</p>	<p>差し支えありません。保存期間終了後には、適正に破棄してください。</p>
---	-----------	---	---

(注) この質疑応答書は、仕様書の追補とみなす。なお、この用紙には業者名を記入しないこと。