

## 質 疑 応 答 書

業務名 広島市児童相談所夜間・休日電話相談業務

| 番号 | 仕様書頁等      | 質 問   | 回 答   |
|----|------------|---|---|
| 1  | 6 (2) 報告業務 | 報告の様式 1, 2, 3 を開示頂けるでしょうか。                          | 「広島市児童相談所夜間・休日電話相談業務に係る公募型プロポーザル手続開始の公示」の「3 プロポーザル説明書等の配布方法」のとおりです。   |
| 2  | 6 (2) 報告業務 | 緊急事案以外の報告は翌日中でよいでしょうか。                              | 「広島市児童相談所夜間・休日電話相談業務対応マニュアル」の「5 電話相談業務」、「6 報告業務」のとおりです。   |
| 3  | 7 受付想定件数   | 記載の件数は令和4年度実績とございますが、時間外(夜間・休日)の件数でしょうか。            | お見込みのとおりです。   |
| 4  | 7 受付想定件数   | 「事務連絡・その他」とは、具体的にどのような内容でしょうか。また、事務連絡の業務報告は不要でしょうか。 | 「広島市児童相談所夜間・休日電話相談業務対応マニュアル」の「3 電話相談等の類型」のとおり、児童虐待通告や児童相談に該当しない連絡等を指します。具体的には、関係機関や市民からの特定の児童相談所職員への連絡を想定しています。「事務連絡・その他」について受電があった場合は、「広島市児童相談所夜間・休日電話相談業務対応マニュアル」の「5 電話相談業務」に係る対応の他、様 |

|   |                   |   |  |
|---|-------------------|---|--|
| 5 | 7 受付想定<br>件数      | 「児童虐待通告」、「児童相談」、「事務連絡・その他」それぞれの平均通話時間をご教示ください。  | 式1「夜間・休日電話相談業務日誌」への記載が必要になります。<br><br>平均通話時間の実績の統計はとっていませんが、「広島市児童相談所夜間・休日電話相談業務対応マニュアル」の「5 電話相談業務」において、児童相談にあっては長くとも30分程度の通話とするよう記載しています。 |
| 6 | 8 (3) 受付体制        | 弊社では、障害者虐待通報（これに関連して児童虐待や高齢者虐待を受けることはあります）、DV相談、性被害相談の実績を有する看護師が常駐しています。これは、エに該当するでしょうか。    | お示しのあった看護師であれば、仕様書8-(3)-エに該当します。   |
| 7 | 10 業務実施報告等<br>(1) | 3月分の業務実施報告書については、3月31日に提出することとございますが、翌月3営業日など調整はできるでしょうか。<br>また、業務実施報告書の様式を開示していただけますでしょうか。 | 契約期間を令和7年3月31日までとしているため、3月31日の提出を求めているものです。<br>業務実施報告書の様式は定めていませんが、実施月、受付件数が記載された内容のものを想定しています。  |

(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。