

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	全般	令和5年度以前は休日・夜間における業務はどのように実施されていたのでしょうか。（自前で実施、外部委託など） 外部委託の場合、委託先及び委託費をご教示ください。	令和5年度以前の本業務については、夜間・休日の電話相談を行う電話相談員を本市児童相談所に置き実施しています。
2	プロポーザル説明書2 (4) 概算事業費	想定件数を超過する相談件数となった場合等には、業務委託費用の増額についての契約変更の協議を行うことは可能でしょうか？	契約期間中の受電件数が、想定件数を大幅に超え、回線数や相談員の配置の数を増やさなければ、本業務の実施及び本市児童相談所の運営に支障を来すと認められる場合を除き、単に実際の受電件数が想定件数を超過したことのみをもって契約金額の増加を伴う変更契約の締結をすることは考えていません。
3	仕様書6 (2) 報告業務	報告様式1、2、3について。弊社では受電システムと連動して、様々な児童相談所様において使用していただいている様式がございます。弊社から提案をさせていただくことは可能でしょうか。	本市が提示した様式より利点のある記録票等を提案できるのであれば、企画提案書において当該記録票等の提示及び説明をしてください。 ただし、様式2については、本業務専用の様式ではないため、大幅な変更をすることは想定していません。

4	仕様書 7 受付想定件数	令和 5 年度の件数については令和 4 年度の実績と比較して増加傾向もしくは減少傾向のどちらでしょうか。また、今回の仕様の相談受付時間における令和 6 年度の想定件数をご教示ください。	令和 5 年度の受付実績は、4 月から 9 月の速報値で児童虐待通告 169 件、児童相談 224 件、事務連絡・その他 826 件、となっており、合計値の 2 倍を令和 4 年度の合計値と比べると 209 件の増加となっています。 また、令和 6 年度の受付想定件数は、仕様書のとおり、令和 4 年度の実績値としています。
5	プロポーザル説明書 7	プレゼンテーションは Zoom 等のリモートでの実施は可能ですか。	リモートによる実施は可能ですが、リモートによるプレゼンテーションに係る環境設定、準備等は参加者（事業者）にて行ってください。なお、リモートによるプレゼンテーションのための本市側のパソコン、カメラ、マイク、インターネット環境等は、本市にて用意します。

(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。