

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-(3) 緊急性の判断	<p>緊急性ありと判断した後の手順についてご教示ください。</p> <p>※担当者への電話連絡ののち、FAX等による個票送信が必要か。</p>	<p>緊急性ありと判断した後の手順は、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「5 電話相談業務」、「6 報告業務」及び「別紙 緊急事案に係る業務フロー」のとおりです。</p> <p>なお、緊急性のある事案への対応にあたっては、受電した内容を本市協議者等へ即時に電話にて報告するほか、様式2又は3を、可能な限り速やかに電子メールにて送付してください。また、発生した緊急事案について、本市協議者等から報告内容についての確認や、関係する市民等から受電があった場合の電話対応等の指示をする場合があります。</p>
2		<p>電話の設備体制に関して伺いたいのですが、委託者へ事前に受託者の運営場所の住所を提出した（自宅等を除く）独立した専用の場所において運営という認識でよろしいでしょうか？</p>	<p>業務の実施場所は、仕様書「5 実施場所」に定めたとおりとなっています。具体的な業務の実施場所やその管理等については、企画提案書で示してください。</p> <p>なお、自宅等、仕様書に定められた条件に合致しない場所を業務の実施場所とすることはできません。</p>
3		<p>電話相談室は、電話相談</p>	<p>業務の実施場所は、仕様書</p>

		<p>業務の専用ブースを設置するなど秘密保持に十分配慮した構造であり、かつ電話相談員が相談を適切に行えるよう労働条件に配慮した設備であると共に情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の国際規格「ISO 27001」の登録範囲に含まれているとの認識でよろしいでしょうか？</p>	<p>「5 実施場所」に定めたとおりとなっています。具体的な業務の実施場所やその管理等については、企画提案書で示してください。また、従事者が電話相談等を行う場所の条件等は、提案書に記載してください。なお、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2-5)に定める参加資格については、様式1 公募型プロポーザル参加資格確認申請書に記載されている添付書類1の提出によりその参加資格の有無を確認することとしており、業務実施場所が国際規格「ISO27001」の登録範囲に含まれていることを証明する必要はありません。</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。