

埼玉県こころの健康相談統一ダイヤル休日・夜間事業業務委託
企画提案募集要項の内容等に関する質問回答表

質問項目	回答内容
① 本件の令和 6 年度分の委託企業と委託金額をご教示ください。	(令和 6 年 4 月 1 日～6 月 30 日) 委託金額 (税込) 7,508,160 円 委託業者 株式会社法研 (令和 6 年 7 月 1 日～3 月 31 日) 委託金額 (税込) 21,450,000 円 委託業者 株式会社法研 となっています。
② 令和 6 年度分の月別の相談件数をご教示ください。	次のとおりです。(総呼数、完了呼数、接続完了率の順) 4 月 4149、2810、67.7 5 月 4800、3190、66.5 6 月 4995、3203、64.1 7 月 5733、3995、69.7 8 月 5153、3591、69.7 9 月 5842、4074、69.7 10 月 5687、3938、69.2 11 月 4907、3382、68.9 12 月 4836、3450、71.3 1 月 5034、3614、71.8 2 月 4690、3251、69.3 3 月 データ未着 (※24 時間分の相談件数、③も同じ。厚労省からデータ未着のため 11 ヶ月分となります。)
③ 昨年度の相談件数(各月また年間)をご教示ください。	各月は、②の回答のとおりです。 年間は、次のとおりです。(総呼数、完了呼数、接続完了率の順、②のとおり 11 ヶ月分となります。) 55826、38498、69.0
④ 履行期間の想定利用件数がありましたらお示しください。	応答相談件数の想定はありません。②、③を参考としてください。
⑤ 令和 7 年 4 月 1 日から 6 月 30 日の間、事業を継続していた場合は、委託企業・委託金額・月別の相談件数をご教示ください。	(令和 7 年 4 月 1 日～6 月 30 日) 委託金額 (税込) 8,580,000 円 委託業者 株式会社法研 (厚労省データ未着のため相談件数教示できません。)
⑥ 本企画提案に、最低制限価格の設定はありますでしょうか。	最低制限価格の設定はありません。 また、調査対象ではありませんが、当方で見積金額を低

ようか。また、低入札価格調査の対象でしょうか。	価格と判断した場合は、プレゼンテーション時に内容確認させていただきます。
⑦ 仕様書 5 必要な設備（専用ブース、P C等）とありますが、個人情報の漏洩防止のためセキュリティが確保された部屋で対応する目的と理解しております。本件同様に相談を行う相談専用ブースを利用する認識で相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
⑧ 仕様書 7 次の通りの理解で、よろしいでしょうか。 a 相談対応の対象は、埼玉県内から（0570-064-556）から架電されたもの。 b 相談対象電話から受託先コールセンターへは、ナビダイヤルにより転送する。 c 上記 b の転送に係る工事費等は委託料に含まれない。	a お見込みのとおりです。 b 電話転送は、ナビダイヤルの番号から指定された直接受託者の番号へ転送されることになります。 c お見込みのとおりです。
⑨ 仕様書 8（1）相談員の配置等については、仕様を満たせば、他契約の業務との兼務でも差支えないでしょうか。	仕様書「6 電話回線」に規定する回線数に応じた電話相談対応をできるのであれば、兼務も可能です。
⑩ 仕様書 8（1）相談員の資格要件について、公認心理師、社会福祉士は可能でしょうか。	可能です。
⑪ 仕様書 8（1）相談員は保健師等などいずれかの	この委託業務と同等もしくは同種類の相談業務を相当の期間対応した経験を想定しています。

資格又はそれに準ずる経験とありますが、具体的にどの様な経験を指しますでしょうか。	
⑫ 仕様書 8 (2) 資格保有者が該当時間に不在になる事も可能でしょうか。資格者が常時 1 名相談に乗れる体制であれば問題ありませんでしょうか。	仕様書 8 (1) に規定された相談員が、相談に対応する体制をとってください。
⑬ 仕様書 8 (2) 「他機関との連携や緊急時の対応」の具体例をお示しください。また、令和 6 年度の発生・対応件数をお教えください。	「埼玉県こころの健康相談統一ダイヤル休日・夜間対応マニュアル（以下マニュアルと表す）」の 2 (2) ①、②、③に記載している内容になります。 また、令和 6 年度の発生・対応件数は 11 件でした。
⑭ 仕様書 8 (3) 該当時間で 3 回線をオープンしている事が条件と思いますが、深夜は 3 人べた付きで無くても仮眠の時間は 1 ～2 名でも可能でしょうか。	マニュアルの 2 (2) の①「緊急性の高い相談」に記載された内容を処理できる人員を配置していただく必要があります。
⑮ 仕様書 9 「別紙マニュアル」をご提示ください。	別添でマニュアルを提示しますので、ご確認ください。
⑯ 仕様書 10 様式第 1 号「こころの健康相談統一ダイヤル実績報告書」をご提示願います。	別添で「こころの健康相談統一ダイヤル実績報告書（以下実績報告書と表す）」を提示しますので、ご確認ください。
⑰ 仕様書 11 (2) 現行の業務完了報告書のひな型をお示しください。ひな型の項目はすべて必須でしょう	別添で「完了報告書」を提示しますので、ご確認ください。 また、別添実績報告書を構成する内容について、個別案件や期間を区切った集計などを想定していますが、必

か。必要項目すべてを満たしていれば、レイアウトはお任せいただいてよろしいでしょうか。また、「速やかに」とありますが、業務完了報告書の報告日の目安をお教えてください。

要に応じて作成を依頼しますので、対応については双方で確認を行い進めることになります。
なお、報告日については履行期限の末日です。