

# 回答書

令和6年2月20日  
福島県児童家庭課長

令和6年度ヤングケアラーに対するSNSによる相談受付業務委託公募型プロポーザルに係る質問について下記のとおり回答します。

質問事項		回答	
Q1	令和5年度業務開始から直近までの実績件数及び相談者数（実人数）について  相談者数（実人数）、相談件数、主訴別の対応件数、時間外アクセス件数、混雑時アクセス件数、平均の相談対応時間を月別でご提示いただけますでしょうか。また、相談件数のうち、緊急対応を行った件数を月別でご教示頂けますでしょうか。	A1	現時点での実績件数、相談者数等の年度中の実績値については公表していないため、具体的な件数等についてはお答えできません。 積算のための参考概算値としては、相談受付件数は月あたり30件未満、1件あたりの相談開始から完了までの平均対応時間は1時間、緊急対応案件は月あたり0件です。 令和4年度に本県が実施した実態調査の結果を踏まえると、月あたりの相談件数は想定よりも少ない状態です。相談件数を増やす工夫等について提案がある場合は、企画提案書に記載してください。
Q2	仕様書：10相談環境(2)「令和5年度に当該事業を受託した事業者からアカウントを引き継ぐこと」と記載がございますが、頻回来談者や継続相談者等の情報も引き継がれますでしょうか。	A2	頻回来談者や継続相談者等の情報についても、引継ぎを実施する際に引継ぐことを想定しています。
Q3	仕様書：11(2)月例報告書、業務日誌のフォーマットの指定の有無をご教示ください。指定がある場合、フォーマットをご提示ください。指定が無い場合は、報告が必要な項目名をご教示ください。	A3	月例報告書については、委託契約書において様式を指定する想定です。詳細は契約締結にあたって協議することとなりますが、想定する様式については別添をご確認ください。 業務日誌及び月例受付状況についてはフォーマットの指定はありませんが、業務日誌においては相談毎に最低限以下の項目の報告が必要です。 (1)相談者が最初にコンタクトを取った日時 (2)相談員が対応を開始した日時 (3)相談員が対応を完了した日時 (4)担当した相談員の氏名 (5)相談内容の概要 (6)相談員の応答内容の概要 (7)相談の属性 (8)緊急対応の有無 (9)他の相談先等の案内の有無と、具体的な案内先の名称 (10)相談者の性別 (11)相談者が所属する学校の種別(小学校、中学校、高校等) (12)相談者の年代 ※(10)～(12)については、システムの自動質問で情報を収集した上で相談に入る想定です。
Q4	仕様書11(2)：月例報告書の様式と項目をそれぞれお知らせください。	A4	A3をご覧ください。
Q5	仕様書11(3)：年度報告書の様式と項目をそれぞれお知らせください。	A5	年度実績報告書については、委託契約書において様式を指定する想定です。詳細は契約締結にあたって協議することとなりますが、想定する様式については別添をご確認ください。
Q6	令和5年度の実績（アクセス数、相談件数等）をお知らせください。	A6	A1をご覧ください。
Q7	友達登録数・相談数・相談対応率など、年間目標や目安として設定されている件数があればお知らせください。	A7	事業の性質上、達成目標はありませんが、相談について誠意をもって適切に対応してください。
Q8	令和5年度の相談受付業務を踏まえて、窓口のご担当者の視点から課題に感じている点をお知らせください。	A8	相談内容が多岐にわたるため、相談がたらい回しになる事を防ぎつつも適切な窓口を案内する対応も必要となります。
Q9	令和5年度の相談受付業務を踏まえて、窓口のご担当者の視点から令和6年度の相談受付業務に期待している点をお知らせください。	A9	相談者が適切な支援や機関に繋がるような相談を実施してください。
Q10	相談窓口の周知はどのように行う予定であるかお知らせください。	A10	県内の小・中・高校・特別支援学校の生徒へ相談窓口のQRコードを掲載したカードを配布する予定です。周知の方法等について提案がある場合は企画提案書に記載してください。