

「ホットもっと電話相談」平日・土曜日電話相談業務委託一般競争入札に係る質問及び回答

| 質問内容                                                                                                                                                          | 回答                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>仕様書4「履行場所及び個人情報取扱特記事項について」</p> <p>「電話相談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」とは、在宅勤務での相談対応では難しいと考えますので、在宅勤務は不可という認識でよいのか。</p>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>生活音が相談業務に影響しない程度に遮断され、かつ秘密保持に十分配慮した環境であれば、在宅勤務は可能である。</li> </ul>                                                                                                    |
| <p>令和7年度の想定される相談件数・無言件数、平均の受電対応時間はどれくらいか。</p>                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>令和7年度相談件数想定<br/>家庭教育ホットライン 630件<br/>いじめ相談さわやかテレホン 510件</li> <li>無言件数 1日10件程度（いじめ相談さわやかテレホンのみ）</li> <li>平均受電対応時間<br/>家庭教育ホットライン 27分<br/>いじめ相談さわやかテレホン 23分</li> </ul> |
| <p>仕様書6「業務概要(2)について」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>回線数はいくつか。</li> <li>気がかりな相談や連携が必要な相談があった場合、日中の業者から夜間の業者に直接引継ぎを行うか、県の担当者を経由して連絡を行うか。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>2回線</li> <li>気がかりな相談や連携が必要な相談があった場合、日中の業者から夜間の業者に直接引継ぎを行う。<br/>(令和6年度1月末現在、引継ぎ回数は0回)</li> </ul>                                                                     |
| <p>仕様書7「その他(10)について」</p> <p>昨今のIP電話回線に音声品質の優劣がみられることから、音声品質を保つため、本業務履行に使用する回線については、「アナログ回線」または総務省の定める“通話品質基準『総合音声伝達品質率』クラスAの通信基準の回線に限るという理解でよいのか。</p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>相談業務に支障を来さない程度の音声品質が確保されるのであれば、回線の種類は問わない。</li> </ul>                                                                                                               |
| <p>2024年度の受託者及び契約金額はどうか。</p>                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>過去の落札額については、本業務の時間帯の委託は今回が初回であるため、存在しない。</li> </ul>                                                                                                                 |