

令和8年度SNSを活用した相談事業委託業務に係る質問に対する回答

	質問	回答																
1	令和5・6・7年度の月別相談件数、主訴別件数、対応率、混雑率、回線数、LINE公式アカウントの友だち登録数について。	<p>主訴別件数、対応率(月別)及び混雑率については公表しておりませんが、以下の表(令和5年度～7年度実績)をご参照ください。</p> <p>回線数は、各年度の仕様書に沿った形で相談員を配置しています。令和7年度については、当該年度の仕様書どおり、受付開始時刻から22時までの間は、相談責任者・相談員を合計2名以上常に配置し、22時以降は相談責任者もしくは相談員を1名以上常に配置としていました。</p> <table border="1" data-bbox="847 443 1407 786"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>月別等相談件数</th> <th>対応率 (期間全体)</th> <th>友だち登録数 (事業終了時点)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和5年度</td> <td>第1期(8/14～9/12):134件 第2期(10/30～11/28):115件 第3期(1/8～2/6):107件</td> <td>98.3%</td> <td>855人</td> </tr> <tr> <td>令和6年度 (8/19～2/28) ※年末年始を除く</td> <td>8月:69件 9月:110件 10月:119件 11月:93件 12月:98件 1月:91件 2月:102件</td> <td>90.5%</td> <td>1681人</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 (8/18～2/28) ※年末年始を除く</td> <td>8月:56件 9月:132件 10月:119件 11月:150件 12月:109件 1月:140件 2月:97件</td> <td>78.8%</td> <td>2845人</td> </tr> </tbody> </table>	年度	月別等相談件数	対応率 (期間全体)	友だち登録数 (事業終了時点)	令和5年度	第1期(8/14～9/12):134件 第2期(10/30～11/28):115件 第3期(1/8～2/6):107件	98.3%	855人	令和6年度 (8/19～2/28) ※年末年始を除く	8月:69件 9月:110件 10月:119件 11月:93件 12月:98件 1月:91件 2月:102件	90.5%	1681人	令和7年度 (8/18～2/28) ※年末年始を除く	8月:56件 9月:132件 10月:119件 11月:150件 12月:109件 1月:140件 2月:97件	78.8%	2845人
年度	月別等相談件数	対応率 (期間全体)	友だち登録数 (事業終了時点)															
令和5年度	第1期(8/14～9/12):134件 第2期(10/30～11/28):115件 第3期(1/8～2/6):107件	98.3%	855人															
令和6年度 (8/19～2/28) ※年末年始を除く	8月:69件 9月:110件 10月:119件 11月:93件 12月:98件 1月:91件 2月:102件	90.5%	1681人															
令和7年度 (8/18～2/28) ※年末年始を除く	8月:56件 9月:132件 10月:119件 11月:150件 12月:109件 1月:140件 2月:97件	78.8%	2845人															
2	これまでのSNS相談運営においての課題について。	事業運営上の課題は特段生じておりません。																
3	仕様書 5 委託業務の内容 (1)相談業務 ⑨相談室の設備・業務責任者・相談員の在宅勤務は許容されるか。	委託業務を行う場所は、仕様書4に基づく受託者設置相談室とし、仕様書5(1)⑥イに基づく相談員の配置を原則としますが、夜間対応のため公共交通機関での帰宅ができない等やむを得ない事情がある場合は、セキュリティを担保した上でのリモートワークを認めるものとします。																
4	仕様書 5 委託業務の内容 (1)相談業務 ⑬周知等・実際に令和7年度はどのような周知の取り組みを行ったのか。	チラシ・ポスター・名刺サイズカードの作成及び学校等関係機関への送付、LINE広告及びその他WEB・SNSによる広告配信等により周知を行いました。このほか、委託先の独自提案内容として、交通広告(ポスター掲出、デジタルサイネージ等)を実施しました。																