

令和7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	相談受付場所について 相談受付時間が23:30までとなると公共交通機関での帰宅ができない職員が出てくることが予想されるが、セキュリティを担保した上でのリモートワークは可能か。	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。
2	情報管理について プライバシーマークおよびISO27001の取得が必要とあるが、いずれか一方ではなく、両方の取得が必須か。	仕様書5(1)⑦に基づき、両方の取得が必須となります。
3	相談件数について 過去の相談実績件数は年間何件程度か。	令和6年度の実績は、約700件です。
4	アクセス数及び友達登録数、相談数について 2024年度の友だち登録数の推移と月次相談数、アクセス数及び、時間帯別アクセス件数、年代ごとのアクセス件数を教えて下さい。	友だち登録数の月次推移、アクセス数及び時間帯別アクセス件数、年代ごとのアクセス件数は公表しておりませんが、以下の内容(令和6年度実績)をご参照ください。 友だち登録数について、令和6年度の事業開始時点から終了時点まで約700件増加しています。 アクセス件数は実施期間全体で約800件、うち対応時間内が約96%を占めています。 相談対応した方の年齢割合は、20歳未満:34.5%、20歳代:19.8%、30歳代:11.7%、40歳以上:2.6%、不明:31.4%でした。
5	事業全体について 本事業の運営にあたって、特に重視していることや期待していることはありますか。	仕様書2に記載のとおりです。
6	事業全体について 本事業の運営において、これまでに感じられた課題や困難があれば教えてください。それに対してどのような対策や改善策に取り組まれてきたか、具体的な事例などもございましたらご教示ください。	事業運営上の課題は特段生じておりません。
7	相談員の配置人数について 相談時間中は、常時「相談業務等に関して経験や知識を有する者を3名以上(うち1名は臨床心理士またはこれに類する資格保有者)」を配置するという認識でよろしいでしょうか。 また、可能であれば令和6年度における相談員の実際の配置状況について、時間帯ごとの人数をご教示ください。	仕様書5(1)⑥アより、業務責任者を配置したうえで、同イより、受付開始時間から22時までの間は相談員2名以上を常に配置、22時以降は相談員1名以上を常に配置することとしています。よって、業務責任者を含め、22時までの間は3名以上の配置となります。 なお、令和6年度の実際の配置状況(人数)については、提案内容に関するためお答えできません。
8	相談員の資格について 「臨床心理士又はこれに類する資格」について 精神保健福祉士、社会福祉士、産業カウンセラー等は「類する資格」に該当するものとして考えてよろしいでしょうか。	差し支えありません。
9	報告等について 「受託者は、相談員及び業務責任者が受けた相談について、その概要を相談に対応した日の翌日(報告すべき日が青森県の休日であった場合は翌平日)に報告すること。」とありますが、様式がある場合はお知らせください。 「また、報告する概要については、相談の主訴、助言の概要その他委託者が別に定める事項を記載したものとします。」とありますが、こちらも様式がある場合はお知らせください。	いずれも任意様式によります。
10	報告等について 令和6年度のLINE友達登録人数、相談アクセス件数、相談実施数(人数、件数)を月単位でお知らせください。	NO.4の回答をご参照ください。
11	報告等について 令和6年度の時間帯別相談件数をお知らせください。	NO.4の回答をご参照ください。
12	対象者について 対象者ごとの相談件数をお知らせください。 (例:ア 青森県内の全ての中学生及び高校生(特別支援学校、私立学校、国立学校、高等専門学校の生徒を含む) 概ね57,000人 年間〇件)	NO.4の回答をご参照ください。
13	報告等について 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。	特に定めているものはございません。
14	事業の課題について 本事業の課題をお知らせください。	No.6の回答をご参照ください。
15	緊急対応が必要な相談への対応について 令和6年度に関係機関との連携が発生した緊急対応の件数をお教えください。	申し訳ございませんが、非公表とさせていただきます。
16	相談室の設備について 昨今のパンデミックや震災等、不測の事態が想定されますが、そのような状況下に備え、スーパーバイザー・相談員の在宅勤務は許容されますか。	不測の事態が生じた場合は、許容されるものとします。
17	周知等について 本窓口の周知方法として、リーフレット作成、WEB広告以外にこれまで実施された施策があればお知らせください。	リーフレット等作成やウェブ広告以外の実績はございません。