浜田市オンライン相談業務　公募型プロポーザルに係る質問に対する回答について

（回答日　令和７年 10 月９日）

質問項目 （実施要領や業務仕様書のページ・項目等）	質問内容	回答
仕様書 １ページ 4 業務委託の内容 （１）イ	相談時間について､仕様書記載の 7:00～10:00 14:00～17:00 にて設定した背景についてご教示いただきたく存じます。	小中高生（児童生徒）の自死が比較的多い時間帯は「放課後（14 時～19 時)」とされており、また、朝の早い段階で多発する時間帯の一つあることから、相談時間を設定しています。また、緊急に対応する必要がある相談に対して、対応を協議できる時間として設定しています。
仕様書 １ページ 4 業務委託の内容 （１）ウ	対象者の「浜田市立小中学校に在籍する児童生徒」について総数をご教示ください。	浜田市立小中学校に在籍する児童生徒数は次のとおりです。 （令和８年５月１日時点） 〇小学生合計　　2,108 人 〇中学生合計　　1,143 人 〇小中学生合計　3,251 人
仕様書 １ページ 4 業務委託の内容 （１）ウ	現在または過去に同様の相談事業を実施された実績がある場合、対象人数、相談件数、利用率等をご教示ください。	実績はありません。
実施要領 ４ページ 9 プレゼンテーション審査	プレゼンテーションの参加について対面又はオンラインでの参加につき、対面１ 名、Zoom1 名などのハイブリッド体制での参加は可能でしょうか。	可能です。

質問項目 （実施要領や業務仕様書のページ・項目等）	質問内容	回答
相談員の配置人数	過年度における相談件数（月別・時間帯別）の実績、及び本業務において想定されている月間・年間の相談件数がございましたら、ご教示いただけますでしょうか。 また、相談対応に必要な相談員の配置人数について、最低配置人数又は市が想定されている標準的な配置人数がございましたら、ご教示いただけますでしょうか。 あわせて、相談員と業務責任者の兼務は可能でしょうか。	実績はありません。 想定する相談件数は、月 50～100 件を想定しています。 配置人数は、業務責任者 1 名、相談員 2 名を想定しています。 相談員と業務責任者の兼務は想定していません。生命、身体に対する危険性が推測されると場合の判断を複数で判断することを想定しています。
相談システム及び勤務形態	本業務で使用するウェブチャットシステムについて、浜田市が指定・提供するシステムを使用するのか、受託者が用意するシステムを使用するのか、ご教示いただけますでしょうか。 また、受託者が用意する場合、必要な機能・セキュリティ要件・既存システム等の仕様がございましたら、ご提示いただけますでしょうか。 あわせて、相談員の勤務形態について、リモートワークによる相談対応も可能でしょうか。	受託者が用意するシステムを使用することとしています。 仕様は定めていません。 本業務を円滑に運営することができる場合は、リモートワークも可能とします。
報告書の作成	仕様書に記載されている報告書以外に、日次報告書、週次報告書等の定期的な報告書の作成・提出は必要でしょうか。 必要な場合、作成頻度、様式及び記載内容等について、現時点で想定されているものがございましたら、ご教示いただけますでしょうか。	仕様書に記載されている報告書以外に、報告書の作成・提出は必要ありません。