

令和8年度こころの相談ダイヤル夜間・休日事業相談業務委託公募型プロポーザル
質問に対する回答

No.	質問	回答
1	募集要項8 企画提案書等の提出 (1) イ 「20 ページ以内」の指定について 表紙・目次を含めない形の20P という認識でよろしいでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> 目次を含むものである。 【補足】 <ul style="list-style-type: none"> 表紙については、募集要項8 (1) ア企画提案書 (表紙) において、別紙様式5によることとしているが、イ企画提案書 (別紙) においても、別紙の表紙がある場合、その表紙を含む20ページ以内とすること。
2	募集要項 8 企画提案書等の提出 (1) イ 項目：団体の財務 的健全性・ 業務実績について 「上記7で提出した別紙様式3及び4によるのであれば、その旨記載し、再添付。なお、再添付のほかには補足する事項があれば、それを記載すること」とありますが、募集要項7の③法人等の概要を説明したパンフレット等に、財務的基礎について企画提案書に記載予定外の詳細な書類を任意様式で添付することは可能でしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> 募集要項7の③法人等の概要を説明したパンフレット等を提出する際に、企画提案書に記載予定外の詳細な書類を任意様式で添付するということであるが、財務諸表等、専門書類を想定しているのであれば不可。 【補足】 <ul style="list-style-type: none"> 当該項目で求めている書類は、審査基準にあるとおり、事業を実施するために必要な財務的基礎を有しているかどうかを判断するものであるため、一般的な会社概要で記載される会社の資本金等の状況がわかるように記載すること。
3	仕様書6 (2) アイ 以下の資料をご提示ください。 ・別記第1号様式「新潟県こころの相談ダイヤル夜間・休日相談受付記録」 ・別記第2号様式「新潟県こころの相談ダイヤル相談実績報告書」 ・別記第3号様式「新潟県こころの相談ダイヤル夜間・休日相談受付記録 (保健所等への引継・対応報告)」	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書に様式が漏れていたため、仕様書に追加し公募ホームページに掲載したので参照すること。
4	・現在の委託先団体名と委託金額を税別または税込みでご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> 契約相手方：株式会社パソナセーフティネット 委託料：28,440,940円 (税込み)
5	・2023～2025年度の判明している月まで、年度ごとに、応答件数、相談件数、をご教示ください。 ※応答件数：実際に相談者から電話を応答した件数 ※相談件数：1回の着信で複数の相談をされた場合に、複数件カウントをするケース。	<ul style="list-style-type: none"> 各年度の相談件数 (応答件数) 2023年度 (令和5年度) 6,951件 2024年度 (令和6年度) 7,436件 2026年度 (令和7年度) 6,587件 (R7.4月～R8.1月) <p>※当県では、仕様書6 (2) アの報告様式の相談種別は、相談内容の主訴を捉え分類しているため、応答件数と相談件数は同数である。</p>
6	・令和6年度・7年度の相談件数について 相談件数と無言電話件数をわかる範囲で教えてください。 また、可能であれば、新潟県内居住者と新潟市内居住者それぞれの時間帯の対応件数 (相談件数と無言電話件数) を教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> 相談件数は上記のとおり。 無言電話件数は区分していない。 新潟市以外と、新潟市内別の相談件数は公表していない。
7	・相談1件の平均対応時間はどの程度でしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> 本ダイヤルの趣旨から対応時間に制限を設けていないため、平均時間はお示しできない。 【補足】 <ul style="list-style-type: none"> 仕様書の「新潟県こころの相談ダイヤル夜間・休日相談対応基本マニュアル (以下「マニュアル」という。)」 (2) アのとおり、適切な助言を行うために必要な時間は、相談内容により違うため、想定していないもの。 ただし、マニュアル (3) アのとおり、本ダイヤルは、よろず傾聴のサービスダイヤルではないため、よろず傾聴を希望される方 (又は複数回受電者) には、本ダイヤルの趣旨をご理解いただき、他のよろず傾聴のサービス機関等を紹介したり、長くならないよう対応していただくこととしている。

No.	質問	回答
8	<p>仕様書 4 業務開始と終了の切替え時刻は以下の認識でよろしいでしょうか。 ・開始：2026年4月1日（水）17時（新潟市以外）または21時（新潟市） ・終了：2027年4月1日（木）8時30分</p>	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書 3 の委託期間と同じである。 開始：2026（令和 8）年 4 月 1 日 0 時～（新潟市含む） 終了：2027（令和 9）年 3 月 31 日 24 時まで（新潟市含む）
9	<p>仕様書 4 相談者が県民であるかの確認は必須でしょうか。または県民がご利用される前提で受けるものでしょうか。 いずれの場合も、地域外の方からの相談・入電があった場合は基本的に、相談をお断りする理解でよろしいでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ナビダイヤルを利用しているため、委託時間帯であっても、新潟市かそれ以外かを入力することとしている。基本的には県民であると考えており、確認を必須とはしていない。 【補足】 マニュアル 2（1）のとおり、危機対応時以外は相談者の匿名性を確保するものとしている。 ただし、マニュアル 2（2）アのとおり、適切な助言を行うために、無理やり聞き出す必要はないが、相談対応の中で必要な情報は確認する事項と考えている。 電話対応中に、県民でないことが判明した場合は、当ダイヤルの趣旨を説明し理解していただき、お住まいの地域の相談機関への相談を促して切電いただきたい。 なお、県外に住む家族等から相談がくる場合や、相談者によっては最初から明確に説明できない場合もあるため、傾聴により適切に判断いただくことになる。
10	<p>仕様書 5 対象電話及び相談体制 「本事業専用 2 回線で、相談対応時間中は常時電話相談員 2 名以上を配置し対応する。 ア 専用回線が 1 回線の場合は、ビジネスフォン・多機能電話等により、常時 2 名が同時に相談対応可能な機器等を設置すること。」について ・回線は①新潟県内居住者（②以外）、②新潟市内居住者用で、常時 2 回線がつながる設定とのことですが、 ・専用回線が 1 回線でも 2 回線でも、②の受付時間外は①について 2 本の同時着信、②の受付時間内は①②合計で 2 本同時着信の回線設定でよろしいでしょうか。 ・それとも①②それぞれで各 1 本の着信設定が必要となりますでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 質問の前提として「回線は①新潟県内居住者（②以外）、②新潟市内居住者用で、常時 2 回線がつながる設定とのことですが、」とあるが、仕様書及びマニュアルにおいて、回線を①②に分けてつなげるとの記載はしていない。 【補足】 受託者の用意する本事業専用 2 回線（仕様書 5 アの条件を満たした場合は 1 回線）を当県の相談ダイヤルに登録すると、相談ダイヤルにかけられた電話は、居住地に関係なく自動的に空いている回線につながる。 仕様書 4 に記載の新潟市内居住者を除く対応時間が基本であり、新潟市内居住者の相談対応時間になると、新潟市の居住者からの相談もつながるため、対応件数が増えると考えます。
11	<p>仕様書 5 対象電話及び相談体制 「本事業専用 2 回線で、相談対応時間中は常時電話相談員 2 名以上を配置し対応する。」について ・回線は①新潟県内居住者（②以外）、②新潟市内居住者用で、常時 2 回線がつながる設定とのことですが、相談員は①②共通で対応し、他サービスの受電不可で専任受電でしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 質問の前提として「回線は①新潟県内居住者（②以外）、②新潟市内居住者用で、常時 2 回線がつながる設定とのことですが、」とあるが、仕様書及びマニュアルにおいて、回線を①②に分けてつなげるとの記載はしていない。 【補足】 受託者の用意する本事業専用 2 回線（仕様書 5 アの条件を満たした場合は 1 回線）を当県の相談ダイヤルに登録すると、相談ダイヤルにかけられた電話は、居住地に関係なく自動的に空いている回線につながる。 そのため、常時電話相談員 2 名以上を配置し、同時に 2 件相談があった場合にも対応できるようにする。 本事業専用 2 回線としており、他のサービスの受電は基本的には不可となっている。 ただし、受託者が他サービスの受電をする場合であっても、十分な人数の相談者を配置し、当県の相談ダイヤルから 2 件同時に受電があった場合でも、他サービスと重なることなく、もれなく受電できる電話システムがあり、相談対応できるような場合は可とする場合がある。 企画提案書の記載項目である、「実施体制・実施手法」において、関連する内容を具体的に記載すること。
12	<p>仕様書 6（1）イ 相談者の所在地が特定できない場合の対応をご教示ください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 記載のとおり、緊急対応は、所在地が特定できる場合としており、特定できない場合は、その時点で対応することはない。 【補足】 その時の状況等により情報提供が必要と判断した場合は、仕様書 6（2）イのとおり報告いただく。

No.	質問	回答
13	・仕様書6(1)イ 2023~2025年度の判明している月まで、年度ごとに、新潟県警察または消防(救急)に通報した件数をご教示ください。	・公表していない。 【補足】 これまでの受託者においては、アセスメントを行いながら、適切に対応いただいております、危機対応件数は少ない。
14	仕様書6(1)イ 新潟県警察または消防(救急)に通報するにあたっての、自殺企図や被虐待等の事件予告の程度について、基準または事例をご教示ください	・基準及び事例は特に作成していない。 【補足】 ・マニュアル2(2)アに記載のとおり、相談員が傾聴し、自殺企図の恐れ等を感じた場合、アセスメントを行いながら対応し、判断するものと考えている。 ※企画提案書の記載項目である、「実施体制・実施手法」の危機対応手法を確認することとしている。
15	仕様書6(2)ア 以下について、提出日は毎月10日までとございますが、休日と重複した場合は、それより後ろの日程での提出もご相談は可能でしょうか。 別記第1号様式「新潟県こころの相談ダイヤル夜間・休日相談受付記録」別記第2号様式「新潟県こころの相談ダイヤル相談実績報告書」	・現段階では、仕様書を変更することは考えていない。 【補足】 ・10日までに提出としており、10日が受託者の休業日の場合は、休業日前に提出することとしている。
16	仕様書6(2)ア 以下について、提出日は毎月10日までとございますが、土日祝日、ゴールデンウィーク、年末年始などで、営業日や対応スタッフが少ないケースが想定されます。場合により猶予をいただくことは可能でしょうか。 別記第1号様式「新潟県こころの相談ダイヤル夜間・休日相談受付記録」別記第2号様式「新潟県こころの相談ダイヤル相談実績報告書」	・現段階では、仕様書を変更することは考えていない。 【補足】 ・10日までに提出としており、10日が受託者の休業日の場合は、休業日前に提出することとしている。
17	仕様書7 「電話相談員は次のいずれにも該当する者とする。」と記載がございしますが、「いずれかに」=どれかの資格を持っているの認識で間違いありませんでしょうか。	・どれかの資格を持っているの認識で間違いありません。 【補足】 ・仕様書7の「次のいずれにも」は、ア及びイのいずれにも該当する者であり、アのいずれかの資格を有し、イに記載の「1年以上精神保健福祉分野の相談業務の職を経験した者」を要件としている。 ・質問を受けて、仕様書の当該部分を、下記のとおり変更する。 『7 電話相談員 電話相談員は次のいずれにも該当する者とする。 ア 精神保健福祉士、臨床心理士、社会福祉士、保健師、看護師、公認心理師又は産業カウンセラー、いずれかの資格を有する者 イ 1年以上精神保健分野の相談業務の職を経験した者』
18	仕様書7イ 「1年以上精神保健福祉分野の相談業務の職を経験した者」とありますが、弊社に入社して1年未満の者は、前職の経験でクリアしていれば問題ないでしょうか。	・受託者が、当該者の前職経験を確実に確認している場合は可とする。
19	仕様書8 受託者の定める特定の場所について、自社基準を満たした要件であれば、リモート(在宅)対応も可能でしょうか。	・基本的にリモートは想定していない。 ・リモートによる場合、自社の基準を満たしているかどうかでなく、委託者が相談場所として適切かどうかを判断するため、企画提案書の記載項目である、「実施体制・実施手法」において、関連する内容を具体的に記載すること。
20	仕様書8実施場所について 「受託者の定める特定の場所。ただし、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であるとともに、必要な設備(専用ブース等)を確保すること。」とありますが、在宅勤務での受電は対応可能でしょうか。	・基本的にリモートは想定していない。 ・リモートによる場合、委託者が相談場所として適切かどうかを判断するため、企画提案書の記載項目である、「実施体制・実施手法」において、関連する内容を具体的に記載すること。

No.	質問	回答
21	別紙 対応基本マニュアル1 服薬について、この内、飲み合わせについては、処方した主治医や調剤した薬剤師が、他の服薬や診断を確認した上で検討すべきことであるため、電話相談では対応できない理解でよろしいでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・質問の相談内容であれば、電話相談では対応できないのではなく、相談員が看護師の資格を有するとしても、医師の処方や飲み合わせについて答えることはできないため、かかりつけ医や医療相談窓口への相談を促す対応が適切と考える。 【補足】 ・マニュアル1に記載のとおり、受託者は幅広い相談内容に、適切かつ誠実に相談に対応するものとしており、(参考)として掲げた想定される相談内容をはじめ、様々な内容に対し、適切に判断し対応いただくものとしている。
22	別紙 対応基本マニュアル2(2)ウ 2023~2025年度の判明している月まで、年度ごとに、保健所等へ対応を引継ぎ又は情報提供した件数を、それぞれご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・非公開としている。 【補足】 ・保健所等への引継ぎや情報提供が必要な案件は少数である。
23	別紙 対応基本マニュアル2(2)ウ 保健所等へ対応を引継ぎするケースと情報提供するケースの違いや基準をご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書6(2)イ及びマニュアル2(1)(2)ア~ウに記載のとおり。 【補足】 ・こころの相談ダイヤルは、平日昼間は、相談者の居住地の管轄保健所につながるため、相談員が相談対応した内容により、相談者へ保健所への相談を促した場合は、昼間、相談者から保健所に相談があった際に対応できるよう、相談者の状況を引き継ぐ必要がある。 ・緊急対応した場合も同様に、相談者が昼間相談してきた場合や、保健所において相談支援を行える場合があるため、保健所へ引継ぐ必要がある。 ・情報共有に関しては、本人の同意が得られなかったものであっても、委託者に情報共有しておきたい案件などを想定している。 ・いずれも相談内容とアセスメントにより判断いただくものと考えている。
24	別紙 対応基本マニュアル2(2)ウ 対応先の保健所は、何か所あるでしょうか。可能でしたら、事前に一覧をご提示いただけますでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・当県においては、県設置保健所は12か所ある(新潟市は、マニュアルに記載のとおり、新潟市こころの健康センターで対応する)。 【補足】 ・一覧は、最優秀提案者となった場合、提供する。 現段階であれば、県HPで参照可能 https://www.pref.niigata.lg.jp/sec/shougai/fukushi/1356764148125.html
25	別紙 対応基本マニュアル2(3) よろず傾聴を主とするサービス機関等についての案内先一覧を事前にご提示いただけますでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・最優秀提案者となった場合、当県で把握している相談先等一覧は参考資料として提示予定。 【補足】 ・基本的に県HPに掲載している一覧と、あわせて掲載している各種相談先を活用することになる。 現段階であれば、県HPで参照可能 https://www.pref.niigata.lg.jp/sec/shougai/fukushi/kokoronosoudan.html
26	別紙 対応基本マニュアル2(3) こころの相談ダイヤルの主旨から外れた相談の主旨にあった相談機関について、案内先一覧をご提示いただけますでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・最優秀提案者となった場合、当県で把握している相談先等一覧は参考資料として提示予定。 【補足】 ・基本的に県HPに掲載している一覧と、あわせて掲載している各種相談先を活用することになる。 現段階であれば、県HPで参照可能 https://www.pref.niigata.lg.jp/sec/shougai/fukushi/kokoronosoudan.html
27	本業務における相談者の個人情報に係る権利主体者は、貴県である認識で間違いありませんでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・質問者の認識と同じと考える。 【補足】 ・契約時に当県の規定により、契約書に別記で記載する個人情報取扱特記事項の規定により、受託者においても適切に管理することとなる。また、業務完了後直ちに県に返還又は引き渡すものとなる。