

尼崎市休日・夜間障害者虐待通報・緊急連絡窓口業務に係る契約候補者の募集に係る質問及び回答について

番号	質問箇所	質問内容	回答
1	3(2)業務時間	①年未年始に1月5日が含まれていますが、年未年始分の報告は1月6日ですよろしいでしょうか。 ②ファクシミリの時間も同じでしょうか。	①②年未年始の終期の記載が誤っておりました。申し訳ございません。 誤)令和7年12月27日から令和8年1月5日 → 正)令和7年12月27日から令和8年1月4日 そのため、年未年始分の報告は1月5日に報告願います。また、ファクシミリについても同様となります。
2	6(5)電話転送	①電話1回線、ファクシミリ1回線ですよろしいでしょうか。 ②電話・ファクシミリ共に、転送は手動でされるのでしょうか。	①本市から受託者へ転送する電話回線数につきましては、南北保健福祉センターにそれぞれ専用回線を設けているため、2か所で各1回線、合計2回線となります。また、ファクシミリ回線につきましても、同様のため、2か所で各1回線、合計2回線となります。 ※本市では、平成30年1月から市の保健福祉業務が抱える課題を解決するために保健福祉業務の再編を行い、市内南北2か所に保健福祉センターを設置し、各センター内に障害福祉業務の窓口を設けております。 【参考：市ホームページ】 https://www.city.amagasaki.hyogo.jp/kurashi/syogaisya/042gaiyou/1004187.html そのため、電話回線2回線、ファクシミリ回線2回線の転送に対応できる体制の構築をお願いします。 ②転送は、担当者が手動で切替を行います。
3	8(1)月報	①様式があればご提示いただけますか。 ②様式や報告内容について、受注後に協議できますか	①②月報につきましては、前回のプロポーザルにより選定した現委託事業者からの提案をもとに協議し作成したのとなっておりまして、プレゼンテーションや選定後の打ち合わせでの提案をもとに改訂することも想定していることから、様式そのものの公表は控えさせていただきますが、主な聞き取り・報告項目につきましては、以下のとおりです。 ●虐待の種類（養護者・施設従事者・使用者）ごとの入電件数 ●虐待の内容（身体的・性的・心理的・ネグレクト・経済的）ごとの入電件数 ●障害種別ごとの入電件数 ●虐待に該当しない入電件数 など
4	8(2)日報	①様式があればご提示いただけますか。 ②様式や報告内容について、受注後に協議できますか。 ③翌開庁日の報告は、翌開庁日中に報告することですよろしいでしょうか。	①②日報につきましては、前回のプロポーザルにより選定した現委託事業者からの提案をもとに協議し作成したのとなっておりまして、プレゼンテーションや選定後の打ち合わせでの提案をもとに改訂することも想定していることから、様式そのものの公表は控えさせていただきますが、主な聞き取り・報告項目につきましては、以下のとおりです。 （日報） ●相談者（通報者）の基本情報 →住所・連絡先・本人との関係・相談対応にあたり配慮を要した事項など ●本人の状況・基本情報 →生年月日・住所・居所・障害福祉サービスの利用状況（障害支援区分・サービスの利用の有無・相談支援事業所）・障害種別・手帳情報・経済状況・生活保護受給の有無 など ●本人の意向 →生活歴、キーパーソンなど ●世帯構成（ジェノグラム）・養護者の状況（※） ●施設の状況（※） ●就労先の状況（※） ●相談内容 ●今後の対応 （※）虐待の種類（養護者による虐待・施設従事者による虐待・使用者による虐待）によって項目の差があり、様式を使い分けている。 なお、すべての通報に対して、すべての項目を聞き取ることは求めておりません。 ③当該業務では、虐待（疑われる場合を含む）通報や緊急相談について聞き取り等を行い、行政機関等に情報提供する内容となっています。 そのため、通報・相談者に対して、翌開庁日に対応が必要となることも想定されるため、日報の報告につきましては、業務に支障がない範囲で速やかに報告をいただくこととしています。
5	8(3)上半期・下半期ごとの実績報告書	①様式があればご提示いただけますか。 ②様式や報告内容について、受注後に協議できますか。	①②上半期及び下半期に提出する実績報告書につきましては、月報と同様の様式であり、6か月分の入電件数を集計したものです。なお、様式や報告内容については、プレゼンテーションや選定後の打ち合わせでの提案をもとに改訂することも想定しています。
6	その他	令和5年度及び令和6年度（示せる範囲で）の対応件数をご提示いただけますか。	対応件数（相談件数）等については、次の通りです。 【対応件数※1】 令和3年度：30件、令和4年度：25件、令和5年度：30件、令和6年度(令和6年9月末時点)：15件 【委託金額※2】 1,584千円 【委託業者】 ティーバック株式会社
7	その他	過去3年の相談件数および委託業者名、委託金額についてご教示いただけますでしょうか。	※1 各年度の休日・夜間連絡窓口が受付をした総件数 ※2 各年度(令和3年度から令和5年度)の決算額