

令和6年12月20日

各位

兵庫県中央子ども家庭センター

質問書への回答について

公募型プロポーザルに伴い質問書が提出されましたので、下記のとおり回答します。

記

- 1 業務名 兵庫県児童虐待防止24時間ホットライン対応業務
2 回答書

番号	該当資料名・頁	質問事項	回答												
1	仕様書 5 業務内容	「児童虐待防止24時間ホットライン」「児童相談所虐待対応ダイヤル(189)」「児童相談所相談専用ダイヤル」の3ダイヤルを受電すると記載がありますが、どのダイヤルからの受電であったかについてはご報告の必要があるでしょうか。	どのダイヤルからの受電であったか報告書に記載してください。 なお、報告書の様式については現在検討中です。												
2	仕様書 5 業務内容	「委託者が指定する緊急連絡先に連絡する」とありますが、各子どもセンターに指定する緊急連絡先がある認識でよろしいでしょうか。	各子ども家庭センターに指定する緊急連絡先がありますが、緊急連絡を受ける子ども家庭センターは当番制となっております。 緊急連絡が必要な場合は、当番の子ども家庭センターの緊急連絡先に連絡していただきます。												
3	仕様書 5 業務内容	「緊急対応が必要と判断される場合は、委託者が指定する緊急連絡先に連絡する」とありますが、受託者から直接緊急通報(110番通報)は行わないという理解でよろしいでしょうか。	原則、受託者から直接緊急通報(110番通報)を行っていただくことはございません。 ただし、人命に関わるような内容の場合で当番の子ども家庭センターに伝達する時間がないと 思料される時は、例外的に行っていただく場合がございます。												
4	仕様書 5 業務内容 (3)③	「委託者が指定する緊急連絡先」と、「管轄のセンター担当者」は、異なる連絡先であるとの認識でよろしいでしょうか。	同じ連絡先です。原則、緊急連絡を含め、子ども家庭センターに連絡が必要な場合、すべて委託者が指定する緊急連絡先(当番の子ども家庭センター)に連絡していただきます。												
5	仕様書 6 報告書等の作成	「委託者の指定する送付先に送付する」とありますが、指定送付先は1ヶ所でしょうか。	各子ども家庭センター(7ヶ所)+ホットライン事業担当者(2名)の計9ヶ所です。 なお、報告書は管轄センターごとに振り分けて送付いただき、担当者2名にはすべての報告書を送付していただく予定です。												
6	仕様書 8 想定件数	総着信約3,700件につきまして、虐待通告、児童相談、関係機関からの連絡のそれぞれの件数とその平均対応時間をご教示ください。	以下、令和5年度実績(総着信件数:3,715件)を基に算出。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>件数</th> <th>平均対応時間/件</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>通告</td> <td>797件</td> <td>9分</td> </tr> <tr> <td>相談</td> <td>447件</td> <td>23分</td> </tr> <tr> <td>関係機関等からの連絡</td> <td>2,471件</td> <td>4分</td> </tr> </tbody> </table>		件数	平均対応時間/件	通告	797件	9分	相談	447件	23分	関係機関等からの連絡	2,471件	4分
	件数	平均対応時間/件													
通告	797件	9分													
相談	447件	23分													
関係機関等からの連絡	2,471件	4分													
7	仕様書 様式1 号	報告書内「地区」は、各子どもセンターと同義でしょうか。	地区は市町村名です。 質問1で回答いたしましたとおり、報告書の様式については現在検討中です。												
8	プロポーザル実施要領 5 企画提案書類の作成方法(1)	「①企画提案書の枚数は20ページ以内とする。」とありますが、表示・目次を含むページ数でしょうか。	表紙・目次のページは含みません。												