

令和6年度自殺防止相談電話「京都府自殺ストップセンター」相談対応業務に係る公募型プロポーザル
参加表明書等の作成に関する質疑への回答

NO	項目	事項	内容	回答
1	募集要領8(2)	プレゼンテーションの出席者	代表者1名は会場にてプレゼンテーションを行い、業務委託仕様書4(5)相談員の要件に該当する者を含むその他参加者はオンラインにて同席させることは可能か。	プレゼンテーションへのオンラインでの参加はできません。業務委託仕様書4(5)相談員の要件に該当する方を含む出席者は全員プレゼンテーション会場へお越しください。
2	業務委託仕様書3業務の履行場所	運営場所とセキュリティ	委託者(京都府)へ事前に受託者の運営場所の住所を提出した(自宅等を除く)独立した専用の場所において運営するという認識でよいか。 また、それに伴い情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の国際規格「ISO27001」の登録範囲に含まれているという解釈でよいか。	運営拠点については、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の国際規格「ISO27001」の登録範囲に含まれる相談対応専用の場所を設け、その住所を京都府に報告してください。 相談員によるテレワークなど、上記以外の場所で相談対応を行う場合は、個人情報漏洩を防止するための工夫などを含め企画提案書に記載してください。 なお、運営拠点に関しては、個人情報取扱状況に係る定期報告及び京都府による実地検査への協力を求める場合があります。
3	業務委託仕様書4委託業務の内容	相談件数	令和5年度の相談対応件数を、京都府直営分・外部委託分ごとに教示いただきたい。また、そのうち自殺リスクが高いケースの数を教えていただきたい。	令和5年度は1月末時点で3,479件(うち直営は1,061件、委託は2,418件)です。そのうち、自殺リスクが高いと判断し警察通報を行ったケースは6件(全て委託時間帯)です。 なお、令和5年度は、月曜日から金曜日(年末年始・祝日を除く)9時～16時30分の時間帯は直営により、その他の時間帯は委託により相談対応を実施しています。
4	業務委託仕様書4委託業務の内容	相談件数	昨年度及び今年度途中段階での相談件数をご教示ください。	令和5年度の実績はNo.3に記載のとおりです。 令和4年度は、3,469件(うち直営は1,620件、委託は1,849件)です。 なお、令和4年度は、月曜日から金曜日(年末年始・祝日を除く)9時～20時の時間帯は直営により、その他の時間帯は委託により相談対応を実施しています。
5	業務委託仕様書4委託業務の内容(5)相談員	電話回線数	仕様書に「乙は、相談時間内において、相談員を1名以上常に配置すること」とありますが、回線数は1回線という理解でよいか。	お見込みのとおりです。
6	業務委託仕様書4委託業務の内容	電話回線の質	電話機器の設備としてアナログ電話相当(R 値80 超)の音質が規定されたOAB-J IP電話を使用するものとするという解釈でよいか。	IP電話を使用する場合は、アナログ電話相当の音質を担保してください。 なお、アナログ電話を使用していただいても差し支えありません。
7	業務委託仕様書4委託業務の内容	京都府内リファーマー情報の取扱いについて	令和6年度より委託時間帯が拡大することに伴い、京都府内リファーマー先を変更する必要があるか。また、日中と夜間のリファーマー先の違いを明確にする必要はあるか(病院、公的機関等)	リファーマー先一覧は京都府から提供しますが、日中と夜間の区別は行いません。 ただし、相談者への紹介にあたっては、必要に応じ ・開設時間等を伝える ・ホームページ等で開設時間等を調べるよう伝える等の対応としてください。
8	業務委託仕様書4委託業務の内容	相談対応	電話での相談対応(委託先)にどこまでの対応を求めているのか教えていただきたい。 【例】 令和5年度に、委託先から直営相談員へ対応依頼を行ったケース等について、経過や進捗、対応の留意点等を共有してもらうことはできるのか。	基本的には継続支援を前提とせず、架電時の相談者の主訴を踏まえた対応を行うこととしてください。 ただし、 ・希死念慮があり(将来発生リスクが高く)、 ・医療未受診(または中断)や経済困窮などの課題を抱えている ・援助希求が弱く自発的な支援要請が望めない 方等については、本人同意を得た上で、相談者の電話番号を京都府に報告していただきます。 翌開庁日等に京都府から相談者に架電し府内支援機関へのつなぎ支援を行った後、必要に応じ委託先事業者様へ対応経過等を共有します。 【参考】 令和5年度までは、自殺リスクがあり精神保健や経済困窮等の課題整理が必要と思われる相談者に対して、平日昼間に直営相談員による電話での継続支援を実施。
9	業務委託仕様書4委託業務の内容	他機関連携	他機関連携(自死遺族サポーター他)は、引き続き直営で行っていただけると考えてよいか。	他機関との連携が必要なケースや自死遺族サポーター(弁護士等による自死遺族のための法律相談)は、京都府が行います。 【参考】 https://www.pref.kyoto.jp/yorisoi/jishiizokusupporter.html
10	業務委託仕様書4委託業務の内容	継続支援用の電話回線	直営の支援が入っている方に対する連絡は、電話相談用とは別の番号を使用しているか。	お見込みのとおりです。 なお、京都府でつなぎ支援を行うため、令和6年度も当該電話番号を継続使用する予定です。
11	業務委託仕様書4委託業務の内容	相談対応	委託先での対応時間拡大に伴い、令和5年度までのように平日日中(直営時間帯)の架電促しを行うことができなくなるため、相談者から電話番号開示を拒否された場合、無理に聞き出さずに再相談の促しにとどめることでよいか。	お見込みのとおりです。 【参考】 令和5年度までは、No.8回答の但し書きに該当する方等に対し、委託先相談員による電話番号聴取及び直営時間帯の再架電促しを実施。