

自殺対策におけるインターネットを活用した相談支援業務委託プロポーザル質問書回答

自殺対策におけるインターネットを活用した相談支援業務委託参加及び提案書作成の要旨に基づきご提出いただきました質問について、下記の通り回答します。

質問1	回答
「インターネットを活用した相談支援」において、自殺関連用語と依存症関連用語に関連したキーワードを広告に設定し、運用することを考えています。その場合に、広告キャンペーン、相談を受け付けるホームページ・メールアカウント等を、自殺に関連する相談と依存症に関連する相談とでそれぞれ分けて運用することは問題ないでしょうか。	問題ありません。
質問2	回答
仕様書3(2)インターネットを活用した相談支援・情報提供について、メールやチャット等の相談支援について、受託者相談員が対応する相談の年間想定件数をお示しください。 また、それぞれ想定される生活課題の相談対応内訳数もご教示ください。	現在、実施している相談事業の概要及び実績について、別添の質問書回答(参考資料)をご参照ください。 なお、参考資料は、現在の事業概要と実績を示したものであり、必ずしも現状と同じ事業形態で実施することを求めるものではありません。 本件事業の趣旨を十分ご理解いただき、最適と思われる事業実施方法等をご提案ください。
質問3	回答
仕様書3(2)および(3)相談者のつなぎ先について、それぞれの相談者の状況に応じた柔軟な相談支援とございますが、相談者を支援するうえでの貴市の連携機関がどのくらいあるかを知りたいです。それでの生活課題に対する案内先リストを共有いただける認識であります。可能でしたら、連携案内先リストを事前にお示しいただきたいです。	質問1の回答を参考にしてください。そのうえで、自殺の背景には、こころの健康、生活困窮、いじめ、DV、虐待、依存症等の様々な問題があり、メールやチャットでの相談により、相談者の抱える困りごとを丁寧に把握し、個々の状況に合わせて相談先に取り次ぐ支援を想定しています。 これらの状況を踏まえ、自殺対策において、どのような連携先が必要か、また、それらの機関とどのように連携支援できるのかについて、提案書によりご提案ください。

質問4	回答
仕様書4(1) 24時間以内に相談者への連絡など初期対応を行うことのできる体制を整備することについて、利用者がインターネット等(SNSチャット機能を想定)を活用して相談員に接続して対応する場合、相談員が対応中のため混雑している時は、自動応答で混雑メッセージ(時間を空けての再度来訪や他電話相談などの番号案内)を送るという という対応でよいでしょうか。	<p>本事業は、自殺対策として実施しております。相談受付後、少なくとも24時間以内に初期対応する体制を整備していただきたいと考えております。</p> <p>自殺を考えている人の心理特性を捉えた対応が求められます。</p> <p>それらを踏まえた相談支援の仕組み、適切な対応について、提案書によりご提案ください。</p>
質問5	回答
提案書作成要領記載の 6(3) カについて、決算関係書類の別添対応は可能でしょうか。不可能であれば、決算関係の何を知りたいか、詳細のご教示をお願い致します。必要該当箇所を様式に記入致します。	<p>別添対応も可能とします。なお、別添とする場合、提案作成要領6(5)イに記載した計8ページには含みません。</p> <p>資料提出を求めている趣旨ですが、既にお示ししております、別紙2「提案書評価基準」に財政状況の項目がございます。財政状況が安定しており、事業の実施に際し、懸念事項はないかの確認に必要となります。</p> <p>確認に必要な範囲で、ご提出ください。</p>
質問6	回答
提案書作成要領記載の 6(3) キの担当者の実績等について、業務従事者が多く提案書枚数が多くなってしまう為、別添対応は可能でしょうか。	別添対応も可能とします。なお、別添とする場合、提案作成要領6(5)イに記載した計8ページには含みません。
質問7	回答
提案書作成要領6(3)エのインターネットを活用した相談支援業務の人材確保及び人材育成の(ウ)従業員の定着率と安定的な雇用継続状況について、従業員の定着率は、どの範囲の従業員の定着率について回答することを意図されていますでしょうか。	主に相談に従事している職員の定着率について、回答してください。

担当 横浜市健康福祉局障害福祉保健部
 こころの健康相談センター 佐々木・林
 TEL 045(662)3558
 FAX 045(662)3525
 E-mail kf-ikiru@city.yokohama.jp

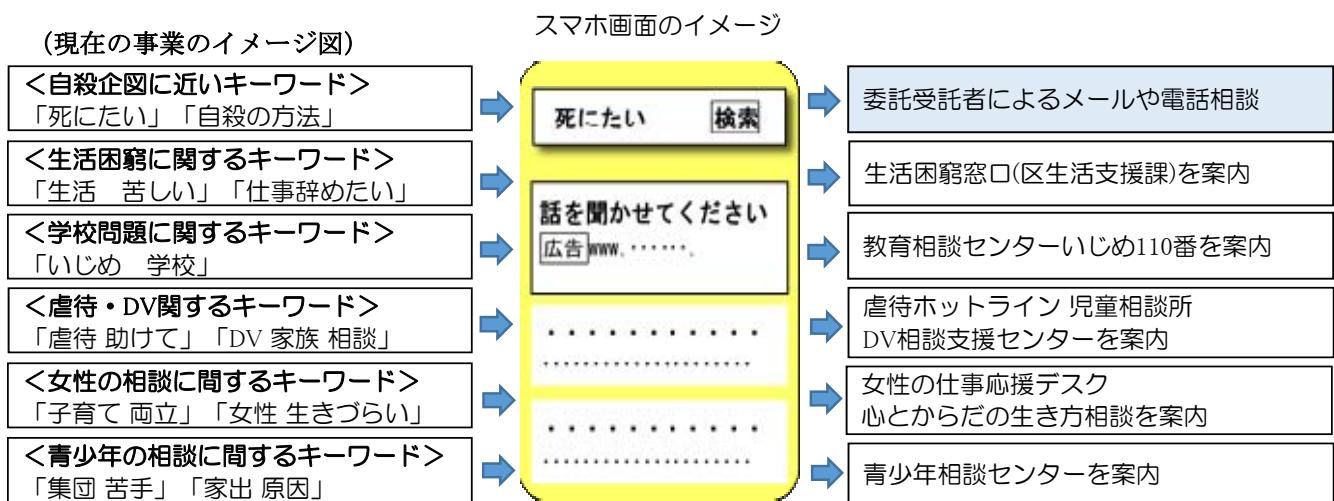
質問書回答（参考資料）

1 現在のインターネットを活用した相談事業の概要

現在のインターネットを活用した相談事業は、下記のような仕組みで実施しています。

インターネットの検索連動広告を実施しながら個別の相談や窓口案内を実施しています。具体的には、横浜市内で、インターネット検索を使用して、「死にたい」などの自殺に関連する特定のワードを検索した方に対し、検索したキーワードに応じて広告を表示させ、インターネット上の相談窓口や生活課題ごとの専門相談窓口へつなぎます。

- ① 「死にたい」などの自殺企図に近い検索ワード…メールや電話、チャット等を使用した相談対応
- ② 「生活苦しい」などの特定の生活課題に関連した検索ワード…その課題に応じた専門相談窓口の表示



2 令和2年度の相談事業の実績

1の① 自殺企図に近い検索ワードと相談実績

広告表示回数	広告クリック数	相談者からのメール受信数	受託者からのメール送信数	電話／チャット
428,007	21,547	3,153	3,877	41／8

相談内容の内訳（延べ） ※ただし、初回メール以降、返信のなかった相談や不明を除く。

相談内容	件数	相談内容	件数	相談内容	件数	相談内容	件数	相談内容	件数	相談内容	件数
自殺念慮	228	精神健康	222	身体	123	自傷行為	51	生活	30	引きこもりなど	69
恋愛関係	40	その他	60								

1の② 生活課題に関連した検索ワードと窓口案内の実績

	いじめ関連	生活困窮 関連	虐待関連 ※5月開始	D V関連 ※5月開始	女性関連 ※12月開始	青少年関連 ※12月開始
広告表示回数	165,181	271,647	208,842	141,884	207,024	58,179
広告クリック数	13,625	16,167	10,941	6,842	8,137	3,392