

令和4年6月 28 日

各社担当者様

【公募型指名競争入札】時間外の地域包括支援センター相談電話対応業務委託

標記委託に関し、質問書によりご質問い合わせいた内容について、次のとおり回答します。

項目	質問内容	回答
1 仕様書 5 相談体制等	すなわち、施設点検日のある下記曜日以外の月～土の 9 時～18 時、日 9 時～17 時は入電しないため、相談従事者の配置不要という理解で良いですか。(土日は全日程入っているので、入電) 第1月曜日、第2月曜日、第3月曜日、第4月曜日 第2火曜日、最終火曜日 第2木曜日 第1水曜日、第2水曜日、第4水曜日 第3金曜日、最終金曜日 第1土曜日、第2土曜日、第3土曜日、第4土曜日、最終土曜日 第1日曜日、第2日曜日、第3日曜日、第4日曜日、最終日曜日	基本的には、以下の曜日以外の月～金の 9時～18 時は入電しないため、相談従事者の配置は不要です。 第1月曜日、第2月曜日、第3月曜日、第4月曜日、最終月曜日 第2火曜日、最終火曜日 第1水曜日、第2水曜日、第4水曜日 第2木曜日 第3金曜日、最終金曜日 第1土曜日、第2土曜日、第3土曜日、第4土曜日、最終土曜日 第1日曜日、第2日曜日、第3日曜日、第4日曜日、最終日曜日 (ご質問でいただいた「施設点検日のある下記曜日」には「最終月曜日」が抜けていましたので、追加しています)。 なお、今後決定としている施設の曜日の追加及び施設点検日が祝日・年末年始に当たった場合の振替等の一部変則が例外的にあります。
2 仕様書 5 相談体制等	相談従事者は、本業務専従専属の者である必要はございますか。電話の受電回線数は仕様書の通りとし、他委託業務を受けている者複数人で本業務を共同で対応することは可能でしょうか。	本業務においては、本業務専従専属の相談従事者である必要はなく、ご質問のとおり、他業務を兼務する複数人の方で本業務を共同で対応いただいて構いません。 ただし、本業務を受託することにより、兼務される他業務の実施基準を満たさない状況とならないようにしてください。
3 要領第2条 第2項	(1)に記載されている「年末年始及び月1回の施設点検日」における対応時間等についてお教えください。	年末年始は、12/28 の 21 時～1/4 の 9 時です(仕様書5(2)に記載のとおり)。 月1回の施設点検日は、実施要領第2条2(2)及び(3)と異なり、24 時間が対象となります。
4 要領第4条	本件における電話転送設定ですが、こちらは貴市にて切り替えいただけるのでしょうか。	設計書・仕様書の「別紙2」の冒頭にお示しするとおり、本件の電話転送設定は、各

			地域包括支援センターが行います。
5	要領第5条	仕様書に本件の対象者について記載がありますが、対象者以外の方からの対応についてはお断りとの認識でよろしいでしょうか。	要領第5条にお示しするとおり、相談対象者は原則として要援護高齢者等又はその介護者等ですが、それ以外の方からの電話があった場合でも、無下にお断りということではなく、ご対応が難しい旨のご説明や、可能な情報提供などをお願ひいたします。
6	要領第6条 第1項第2号	アに「関係機関の紹介」との記載がありますが、この関係機関とはどのような機関が対象となりますでしょうか。	設計書・仕様書の「別紙2」4の「基本的な対応」にお示しするような機関が対象となります。
7	要領第6条 第1項第2号	イに記載されている「緊急を要する相談」とはどういう相談を想定されておりますでしょうか。	設計書・仕様書の「別紙2」4にお示しするような緊急相談を想定しています。
8	要領第6条 第1項第2号	イに「緊急連絡先にその場で連絡」との記載ありますが、仮に緊急速絡先に電話がつながらなかった場合のフローについてお教えください。	緊急連絡先に電話がつながらない場合は、時間をおいて複数回連絡いただき、それでもつながらない場合は、総合相談票に記録で残しておいてください。
9	要領第6条 第1項第2号	ウに総合相談票の送付について記載がありますが、この送付方法についてお教えください。	設計書・仕様書の「別紙2」5(1)にお示ししているとおりです。
10	要領第7条 第1項第1号	(1)のアに記載されている「経験のある看護師」とは、「看護業務の経験のある看護師」との認識でよろしいでしょうか。	本件の入札ホームページ「入札参加資格」に掲載している「別紙1」の1にお示ししているとおりです。
11	要領第7条 第1項第1号	イに「社会福祉士その他これに準ずる者」と記載されておりますが、ここに記載をされている「その他これに準ずる者」とはどのような相談従事者を指しますでしょうか。	本件の入札ホームページ「入札参加資格」に掲載している「別紙1」の2にお示ししているとおりです。
12	要領第7条 第1項第1号	ウに「主任介護支援専門員その他これに準ずる者」と記載されておりますが、ここに記載されている「その他これに準ずる者」とはどのような相談従事者を指しますでしょうか。	本件の入札ホームページ「入札参加資格」に掲載している「別紙1」の3にお示ししているとおりです。
13	要領第7条 第1項第2号	(2)に記載されている「社会福祉の相談援助業務の経験を有する者」とはどのような相談援助業務の経験を指しますでしょうか。	自治体、社会福祉施設、医療機関等で相談を受け、福祉サービスの紹介や利用調整等の支援を行った経験等を想定しています。
14	要領第7条	本件における従事者が第7条(1)～(3)まで記載がありますが、対応時間内においては(1)～(3)の相談従事者は常駐が必須との認識でよろしいでしょうか。もしくは、(3)を満たす者が常駐している場合、(1)の者は不在でも構わないとの認識となりますでしょうか。	常に在席して対応いただく方は、要領第7条(1)～(3)のいずれかを満たす方であれば問題ありません。設計書・仕様書の5(2)を満たしていれば、人数は問いません。
15	要領第9条	業務実施報告について記載がありますが、この報告方法(提出方法)についてお教えください。	設計書・仕様書の6及び「別紙2」5(2)にお示ししているとおりです。

		さい。	
16	その他	総合相談票の記載内容について、個人情報を記載する箇所がありますが、個人情報の取得が困難な場合等は「記載できる項目のみ」の報告で差し支えないでしょうか。	設計書・仕様書の「別紙2」2にお示ししているとおりの聞き取りを行っていただき、その内容を総合相談票に記載いただきます。
17	その他	想定される相談内容について、どのような相談内容を想定されておりますでしょうか。また、現状はどのような相談が多いのでしょうか。	設計書・仕様書の「別紙2」4にお示ししているような相談内容を想定しています。現在の委託業務では、全般的なお問合せや傾聴対応の電話、事務連絡等が多く、現在の委託業務の令和3年度相談対応実績の9割以上を占めています。一方、緊急相談は3%に満たない状況です。なお、現在の委託業務は、本委託業務において新たに対象とする月～金曜日の18～21時の対応を含んでおりません。
18	その他	本件における想定入電件数についてお教えください。	1,300件程度を見込んでいます。現在の委託業務の令和3年度相談対応実績は約900件／年度となっています。なお、本委託業務において新たに対象とする月～金曜日の18～21時の相談対応は、現在、地域包括支援センターが直接受けており、その時間の相談件数は、約1,700件／年度となっており、合わせて2,600件／年度と想定しています。今回の委託期間は、約半年分であるため、上記のとおり、1,300件程度と見込んでいるものです。
19	その他	本件の予定価格ならびに最低制限価格についてお教えください。	公表していないため、お答えすることはできません。