

回答書

杉並区子どもと家庭に関する総合相談窓口業務（ゆうライン）公募型プロポーザルに係る質問について、以下のとおり回答いたします。

No.	質問項目	質問	回答
1	経費	区の指定する電話から受託者が用意した電話番号への転送に係る費用（通話料等）は、区が負担するという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
2	相談対応	児童虐待に該当する相談であると判断した場合には、聞き取った相談内容は報告しますが、「189」にかけ直しを依頼するか、管轄の児童相談へのかけ直しを案内することでよろしいでしょうか。	他機関への案内が適切である相談内容であれば、構いません。ただし、誠意ある態度で案内し、事務的な対応によって不信感を抱かせるようなことがないよう、ご注意ください。
3	相談対応	東京都の経営資源、例えば「4152」「子供の権利擁護専門相談」等をご案内することは可能でしょうか。	
4	相談対応	病気やケガなどの健康に関する相談は相談対象外でしょうか。もし入電があった場合には#8000 や#7119の案内、状況によっては119番通報で対応することでよろしいでしょうか。	
5	相談対応	産前の母親からの心と身体の悩みについては相談対象外でしょうか。	相談内容をよく聴いたうえで、ご質問の相談内容であることが明確な場合は、保健センターが所管となりますので、そちらをご案内ください。ただし、誠意ある態度で案内し、事務的な対応によって不信感を抱かせるようなことがないよう、ご注意ください。

6	相談対応	非通知設定の場合、緊急通報が必要な場合に支障がありますので、通知設定でのご利用とすることは可能でしょうか。	匿名での相談を望んでいる方が多くいることから、通知設定での利用とすることは想定していません。
7	業務従事者	上記4、5の相談内容が対象内であれば、従事者に看護師を加えていただくことは可能でしょうか。不可であればその理由をご教授ください。	「業務内容説明書」における「4相談体制(2)業務従事者(ア)①～③」に記載のある者であれば構いません。
8	業務従事者	相談員は業務を専任で行うことは想定しておりませんがよろしいでしょうか。	
9	業務報告	報告業務に使用する様式については、ご相談の上合意したものを使用することは可能でしょうか。	可能です。
10	業務報告	入電があったものは原則として報告対象と考えていますが、ワンギリ・間違い・明らかないたずら等、相談員の対応が成立していない案件は件数のみ報告でよろしいでしょうか。	原則は、件数のみの報告で構いません。
11	事業規模	事業規模が下記の通りとのことですが、その背景につきご教示願います。 令和4年度(8/1~3/31) 325万円 令和5年度(4/1~3/31) 650万円	人件費、事業費等を勘案したうえで、記載の事業規模としています。