

質問に対する回答

令和8年3月4日

NO	仕様書の項目	質問内容	回答
1	5 業務委託の内容 オ 相談内容	<p>ヤングケアラーに関しては沖縄県においてはすでに「ヤングケアラーチャンネル」という相談窓口があり、本事業においても「ヤングケアラーに関する相談」という内容が含まれています。ヤングケアラーチャンネルについては、午後6時～23時まで対応されているようですが、 SNS相談事業内では、ヤングケアラーチャンネルが対応していない時間帯での対応が必要ということになりますでしょうか？</p> <p>また、リファeer先としてヤングケアラーチャンネルを情報提供すればよいのでしょうか？</p> <p>もしくは、ヤングケアラーチャンネルの運用は次年度は行わず、本事業に一本化されるとのことでしょうか？一本化されるとのことでしたら、予算にも変動がでるため、過去の相談件数の実績を情報提供していただきたいです。</p>	<p>次年度はヤングケアラーに関するSNS相談窓口も、本事業に一本化することになります。</p> <p>【参考】 ヤングケアラーチャンネル（LINE相談）の相談実績 ・令和5年度：相談者数 142名、メッセージ受信数 2,597件 ・令和6年度：相談者数 110名、メッセージ受信数 930件 ・令和7年度：集計中</p>
2	5 業務委託の内容	<p>直近3年度分の相談件数について、可能であれば曜日別・時間帯別でご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>直近3年度分の相談件数は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度： 677件 ・令和6年度： 902件 ・令和7年度：1,131件（令和8年2月末時点） <p>曜日別では集計を行っておりませんが、時間帯別相談件数の割合を別紙グラフにて示しておりますので、ご確認ください。</p>
3	5 業務委託の内容 (1) 相談業務 ア 相談期間は令和8年4月15日から令和9年3月31日とする。 ※契約締結日から令和8年4月14日までの間は試行運用期間	<p>1. 契約締結日から相談業務開始まで15日間であり、この期間中は試行運用期間と記載があるが、システム構築等の期間が必要になった場合は相談業務開始日または試行運用期間を変更することは可能か。</p> <p>2. 令和7年度の現行の同事業にて運用中のLINEアカウントが存在していると考えますが、令和8年度の運用団体へ同アカウントが引き継がれる予定でしょうか。または、新たにアカウントの立ち上げを行う必要がありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相談業務開始日または試行運用期間について協議することは可能です。 ・現行のLINEアカウントは、現在の委託事業者が独自に開発したシステムと連動しているため、引継は困難となっております。そのため、新たにアカウントを立ち上げていただく必要があります。
4	5 業務委託の内容 (5) 周知・広報	<ul style="list-style-type: none"> ・SNS相談の周知・広報について、R7年度はどのような取り組みを行ったのかお教えてください。 	<p>SNS相談の周知・広報について、令和7年度は以下の内容を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ポストカードの配布（県内の中学生・高校生へ約9万5,000枚） ・チラシの配布（県内の関係機関へ約9,000部） ・ホームページへの掲載 など
5	2 委託契約期間 5 業務委託の内容 (1) ア 相談期間	<p>試行運用期間の業務範囲と積算について 契約締結日から令和8年4月14日までの「試行運用期間」について、この期間では主にどんなことを確認するための期間となっておりますでしょうか？</p>	<p>試行運用期間は、本格運用に向けた業務体制の構築を想定しています。</p> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談システムの操作確認や運用テストの実施。 ・県や児童相談所との協議を通じた、緊急時対応フロー等の確立。 ・業務責任者・相談員の名簿提出、およびSVによるSNS相談特有のルールや手法に関する研修の実施。 ・ホームページ作成や広報の準備 など
6	5 (1) 相談業務 (相談体制の構築)	<p>適切な人員配置を検討するため、令和7年度における「月平均の相談受付件数」および「最大同時対応件数（または特定の時間帯のピーク件数）」の実績値を教えてください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・令和7年度における月平均の相談受付件数は約103件となります。 ・令和7年度における「最大同時対応件数」につきましては統計を取っておりませんが、時間帯別相談件数の割合を別紙グラフにて示しておりますので、ご確認ください。

質問に対する回答

令和8年3月4日

NO	仕様書の項目	質問内容	回答
7	<p>公募要領 (4) 企画提案書の提出 イ 提出方法</p>	<p>電子データをメールにて提出するとありますが、添付するデータは様式ごとなど、適宜分割して提出することは可能ですか？</p>	<p>可能です。</p>
8	<p>公募要領 9 委託契約に関する事項 (2) 契約保証金の免除規定 について</p>	<p>当団体は、一般財団法人●●●●との間で、過去3年連続して助成事業契約を締結し、いずれも誠実に履行を完了しております。</p> <p>一般財団法人●●●●は「休眠預金等に係る資金の活用に関する法律」に基づき指定された団体であり、その事業実績は公的な性格を有するものと認識しております。</p> <p>つきましては、上記実績をもって、公募要領11-(5)における「国又は地方公共団体等との契約実績」と同等とみなし、契約保証金の納付を免除いただくことは可能でしょうか。免除の可否、および判断基準についてご教示ください。</p>	<p>契約保証金が免除となる要件のうち、「国又は地方公共団体との契約実績」については、沖縄県財務規則第101条第2項（3）において、以下のように定められています。</p> <p>「契約の相手方が国（独立行政法人、公社及び公団を含む。）又は地方公共団体と種類及び規模をほぼ同じくする契約を締結した実績を有し、これらのうち過去2箇年の間に履行期限が到来した二以上の契約を全て誠実に履行し、かつ、契約を履行しないこととなるおそれがないと認められるとき。」</p> <p>そのため、本事業の場合、「国（独立行政法人、公社及び公団を含む。）又は地方公共団体から規模の近いSNSを活用した相談事業を受託し、過去2年の間に履行した2以上の契約の実績」が必要となります。</p> <p>一般財団法人から本事業と内容の異なる事業を受託した実績では要件を満たさないこととなります。</p> <p>なお、公募要領の「5 応募資格」にも「（5）過去に同様の事業実績（SNSを活用した相談業務）を有する者であること。」と定めております。</p>
9	<p>5 業務委託の内容 (1) 相談業務</p>	<p>本事業における過去の年間相談件数をご教示いただけますでしょうか。また1日あたりの最大相談件数についてもご教示いただけますでしょうか。</p> <p>本事業における相談対応の運用ルールについてご教示ください。</p> <p>①同一相談者による同日の相談回数に上限は設けられておりますでしょうか。もしくは、受信した相談には原則すべて対応する運用でしょうか。</p> <p>②1回あたりの相談時間について、想定されている平均対応時間がございましたらご教示ください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 過去の年間相談件数は上記をご確認ください。 1日あたりの最大相談件数は12件となります。 同一相談者による同日の相談回数に上限は設けておりません。受信した相談には原則すべて対応することを想定しています。 1回あたりの相談時間についての想定は設けておりません。
10	<p>5 業務委託の内容 (2) 相談体制</p>	<p>SNS（LINE）からの相談受付についてLINEトーク画面上ではなく、外部の相談システムサイトへ遷移して相談対応するのは問題ないでしょうか。</p> <p>本事業において、特定の相談室での実施が必須でない場合、実施場所についての条件や制限がございましたらご教示ください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティが担保されていれば、SNS（LINE）からの相談受付についてLINEトーク画面上ではなく、外部の相談システムサイトへ遷移して相談対応をすることは問題ないです。 特定の相談室である必要はありませんが、複数拠点やテレワーク等で実施する場合であっても、「どこで業務を行うかをあらかじめ特定・報告できること」および「その場所から個人情報を持ち出されず、漏洩を防ぐための強固なセキュリティ環境が確保されていること」が実施場所の要件となります。（参考）別紙「個人情報取扱特記事項」

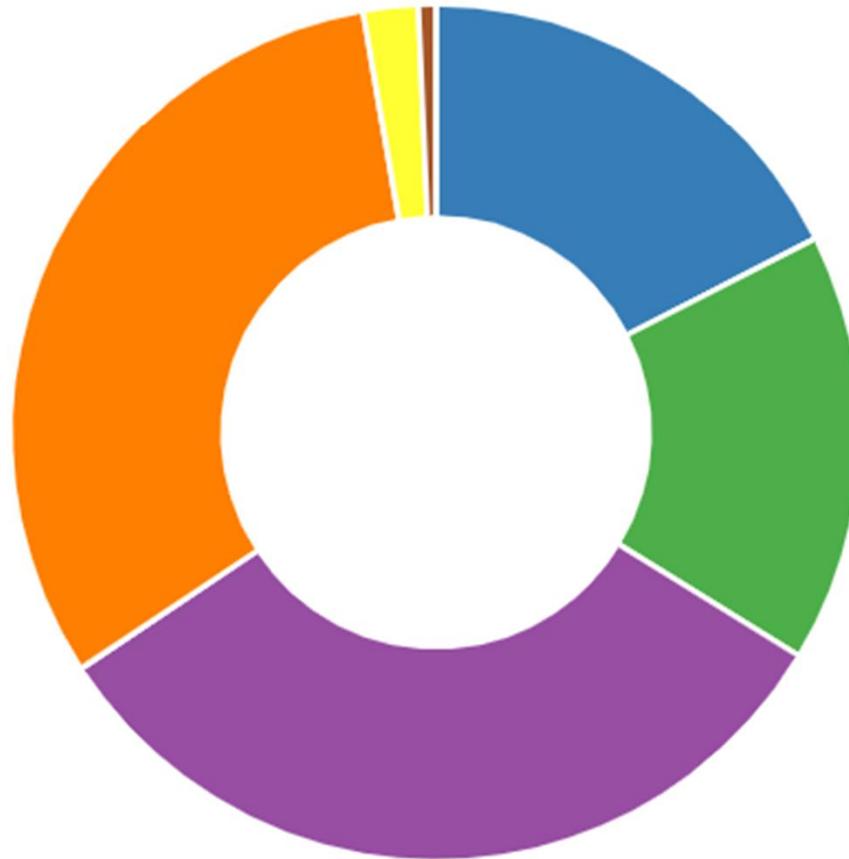
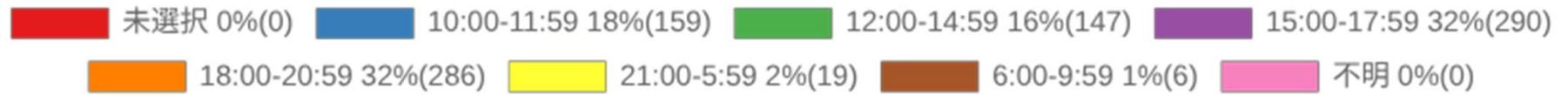
質問に対する回答

令和8年3月4日

NO	仕様書の項目	質問内容	回答
11	5 業務委託の内容 (5) 周知・広報	周知・広報に記載の事項について、想定されている目標値や成果指標がございましたらご教示ください。 また、制作費・印刷費・配布費等の費用は、すべて本委託料に含まれる想定でしょうか。本委託料に含まれる場合、「ポスター、チラシ、パンフレット、カード等を制作し、県と協力して配布を行うこと」とありますが、印刷費用の積算のため、配布想定枚数（最低限想定されている配布枚数）がございましたらご指定ください。あわせて、過去の配布実績枚数がございましたらご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・周知・広報に記載の事項について、具体的な目標値や成果指標は設定しておりませんが、前年度以上の実績を目指しています。 ・制作費・印刷費・配布の費用は本委託料に含まれますが、現状では、印刷物は県側に郵送してもらい、各配布先には県から配布しております。（県からの配布は委託料に含まれません） ・配布想枚数は、上記の質問4の配布実績を参考にしてください。
12	応募資格	「過去に同様の事業実績（SNSを活用した相談業務）を有する者であること。」については、LINE相談に関わらずチャット相談の業務実績があれば問題ないでしょうか。	LINE相談に関わらず、国や地方公共団体からのチャット相談の業務実績があれば問題ございません。
13	その他	相談データの帰属についても沖縄県様という理解になりますでしょうか。 また、業務委託終了時の相談の電子データお渡し後のデータ管理想定について教えてください。（削除等）	本事業の遂行過程で発生・蓄積された相談データは、原則として沖縄県に帰属するものとします。 業務委託期間の終了に伴い、貴社において保持している当該データ（サーバ上のデータ、バックアップ、紙媒体等を含む）は、速やかに復元不可能な状態で消去・廃棄いただく想定です。

令和6年度 時間帯別相談件数

相談アクセス時間帯 [907]



令和7年度 時間帯別相談件数

相談アクセス時間帯 [1111]

