

久留米市障害者虐待防止対策支援事業相談業務プロポーザルに関する質問・回答

| No | 質問内容                                                                                                                                       | 回 答                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <p>本事業においてこれまでの実績があれば、以下確認をさせていただきますでしょうか。</p> <p>①これまでの相談件数（年間）</p> <p>②時間帯（0～6時、6時～12時、12時～18時、18時～24時）による入電件数</p> <p>③センターに連携した通報件数</p> | <p>①24時間・年中無休の業務委託となった令和5年度以降の件数について回答させていただきます。</p> <p>令和5年度の入電件数は21件、うち新規相談件数は12件です。令和6年度の入電件数は30件、うち新規相談件数は24件です。</p> <p>②令和5年度の入電件数は、0～6時は1件、6時～12時は5件、12時～18時は11件、18時～24時は4件です。令和6年度の入電件数は、0～6時は0件、6時～12時は12件、12時～18時は10件、18時～24時は8件です。</p> <p>③入電があれば必ずセンター（市障害者福祉課）に報告していただいております。</p> |
| 2  | <p>本事業において在宅勤務での対応は可能でしょうか。</p>                                                                                                            | <p>在宅での電話の受付は、通報者等に関する個人情報の保護や、その管理体制を図ることが困難であることから、不可とさせていただきます。</p>                                                                                                                                                                                                                        |
| 3  | <p>久留米市様からみた現状の課題感などあれば教えていただけますでしょうか。</p>                                                                                                 | <p>2点ございます。</p> <p>1点目は、本市における令和6年度の新規の虐待相談ケースが115件ある中で、ホットラインを通じての相談は24件と、まだまだ少ない割合であることです。</p> <p>2点目は、同一相談者から短期間に複数の入電がある場合、電話受付する職員間の情報共有が間に合わず、相談者が一から相談内容を説明しなおすことに繋がっているケースがあることです。</p>                                                                                                |
| 4  | <p>令和6年度の入電件数を教えてください。</p>                                                                                                                 | <p>令和6年度の入電件数は30件、うち新規相談件数は24件です。</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5  | <p>令和6年度の電話対応の際の回線数をご教えてください。</p>                                                                                                          | <p>ホットラインの電話番号は「0942-30-9319」を公表しており、この電話番号への入電は、全て受託者の指定する電話番号に転送を行っております。よって、当市の回線数は1回線です。現在の受託者側の回線数については把握しておりませんが、入電の転送を支障なく受け付けることができる回線等の体制が必要です。</p>                                                                                                                                  |