

質問回答書

| 件名   | 令和8年度宮崎県自殺防止相談電話「お悩み傾聴ダイヤル」業務委託   |   |       |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
|------|---|---|-------|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|-----|--|--|----|-------|------|-------|-----|----|-----|-------|-----|-------|------|-------|-----|-----|-----|-------|------|------|----|-----|-----|-------|------|------|----|-----|-----|-------|---|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|-----|
| No.  | 質問内容  | 回答  |       |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 1    | 令和6年度、令和7年度における委託業者と委託金額をご教示ください。   | 受託者と契約額は以下のとおりです。<br>【令和6年度】<br>受託者:(株)パソナセーフティネット<br>契約額:9,454,610円<br>【令和7年度】<br>受託者:(株)パソナセーフティネット<br>契約額:10,193,480円  |       |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 2    | 令和7年度の委託業者と委託金額をご教示ください。  |   |       |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 3    | 令和6年度、令和7年度の月ごとの数値、リピート率算出方法を教示ください。<br>・相談件数<br>・相談者実数<br>・応答率<br>・リピート率<br>・リピート率の算出方法<br>※応答率:相談者実数÷相談件数 | ・相談件数は、以下のとおりです。<br>【令和6年度】 <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <th>月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>合計</th> </tr> <tr> <td>件数</td><td>3</td><td>7</td><td>5</td><td>4</td><td>11</td><td>26</td><td>26</td><td>31</td><td>39</td><td>41</td><td>58</td><td>60</td><td>311</td> </tr> </table> 【令和7年度】 <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <th>月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>合計</th> </tr> <tr> <td>件数</td><td>43</td><td>86</td><td>66</td><td>58</td><td>69</td><td>74</td><td>80</td><td>65</td><td>52</td><td>51</td><td>26</td><td>—</td><td>670</td> </tr> </table>                          |       |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  | 月  | 4月    | 5月   | 6月    | 7月  | 8月 | 9月  | 10月   | 11月 | 12月   | 1月   | 2月    | 3月  | 合計  | 件数  | 3     | 7    | 5    | 4  | 11  | 26  | 26    | 31   | 39   | 41 | 58  | 60  | 311   | 月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 | 件数 | 43 | 86 | 66 | 58 | 69 | 74 | 80 | 65 | 52 | 51 | 26 | — | 670 |
| 月    | 4月  | 5月  | 6月    | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計  |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 件数   | 3   | 7   | 5     | 4  | 11 | 26 | 26  | 31  | 39  | 41 | 58 | 60 | 311 |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 月    | 4月  | 5月  | 6月    | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計  |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 件数   | 43  | 86  | 66    | 58 | 69 | 74 | 80  | 65  | 52  | 51 | 26 | —  | 670 |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 4    | 令和7年度における直近まで(4月~1月)の相談件数・入電件数をご教示ください。   | ・相談人数は、以下のとおりです。<br>【令和6年度】 <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <th>月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>合計</th> </tr> <tr> <td>人数</td><td>3</td><td>6</td><td>3</td><td>3</td><td>9</td><td>16</td><td>22</td><td>21</td><td>24</td><td>28</td><td>28</td><td>34</td><td>197</td> </tr> </table> 【令和7年度】 <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <th>月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>合計</th> </tr> <tr> <td>人数</td><td>22</td><td>29</td><td>32</td><td>29</td><td>29</td><td>38</td><td>33</td><td>35</td><td>27</td><td>30</td><td>19</td><td>—</td><td>323</td> </tr> </table>                           |       |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  | 月  | 4月    | 5月   | 6月    | 7月  | 8月 | 9月  | 10月   | 11月 | 12月   | 1月   | 2月    | 3月  | 合計  | 人数  | 3     | 6    | 3    | 3  | 9   | 16  | 22    | 21   | 24   | 28 | 28  | 34  | 197   | 月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 | 人数 | 22 | 29 | 32 | 29 | 29 | 38 | 33 | 35 | 27 | 30 | 19 | — | 323 |
| 月    | 4月  | 5月  | 6月    | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計  |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 人数   | 3   | 6   | 3     | 3  | 9  | 16 | 22  | 21  | 24  | 28 | 28 | 34 | 197 |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 月    | 4月  | 5月  | 6月    | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計  |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 人数   | 22  | 29  | 32    | 29 | 29 | 38 | 33  | 35  | 27  | 30 | 19 | —  | 323 |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 5    | 令和6年度の相談件数及び入電件数の実績をご教示ください。  | ・リピート率は、受託事業者との協議により報告書による月ごとの算出は行っておりませんが、年間値は以下のとおりです。<br>※リピート率:リピーター数÷相談人数<br>【令和6年度】 <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <th>新規</th><th>リピーター</th><th>相談人数</th><th>リピート率</th> </tr> <tr> <td>147</td><td>50</td><td>197</td><td>25.4%</td> </tr> </table> 【令和7年度】 <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <th>新規</th><th>リピーター</th><th>相談人数</th><th>リピート率</th> </tr> <tr> <td>221</td><td>102</td><td>323</td><td>31.6%</td> </tr> </table> ・相談者実数÷相談件数の割合は、以下のとおりです。<br>【令和6年度】 <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <th>相談人数</th><th>相談件数</th><th>割合</th> </tr> <tr> <td>197</td><td>311</td><td>63.3%</td> </tr> </table> 【令和7年度】 <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <th>相談人数</th><th>相談件数</th><th>割合</th> </tr> <tr> <td>323</td><td>670</td><td>48.2%</td> </tr> </table> |       |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  | 新規 | リピーター | 相談人数 | リピート率 | 147 | 50 | 197 | 25.4% | 新規  | リピーター | 相談人数 | リピート率 | 221 | 102 | 323 | 31.6% | 相談人数 | 相談件数 | 割合 | 197 | 311 | 63.3% | 相談人数 | 相談件数 | 割合 | 323 | 670 | 48.2% |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 新規   | リピーター   | 相談人数  | リピート率 |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 147  | 50  | 197   | 25.4% |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 新規   | リピーター   | 相談人数  | リピート率 |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 221  | 102   | 323   | 31.6% |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 相談人数 | 相談件数  | 割合  |       |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 197  | 311   | 63.3%   |       |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 相談人数 | 相談件数  | 割合  |       |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 323  | 670   | 48.2%   |       |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 6    | 本業務において、貴県が準備される電話チャネル(回線)数をご教示ください。なお、当該チャネル数が受託者側で同時に受電可能な回線数の上限となる認識で相違ないか、あわせてご確認をお願いいたします。             | 1回線です。御認識のとおりです。  |       |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 7    | 名簿の様式は、任意でよいか。また、業務責任者、相談責任者以外の相談員等の従事者は、(例 資格名:〇名)という記載でよいか。   | 受託いただいた場合、企画提案書で提案する「業務の実施体制」の確保に必要な相談員名簿を提出してください。様式は任意で構いません。また、各部門の責任者以外は、例でお示しいただいた記載方法で構いません。なお、企画提案時には名簿の提出は必要はありません。   |       |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 8    | 報告書のフォーマットをご提示ください。   | 報告書の様式は定めていません。企画提案競技実施要領に記載のとおり、企画提案時に貴社の想定する報告書の様式や記載内容を御提案ください。  |       |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |
| 9    | 報告期限が翌10日までとあるが、祝日等を考慮し10営業日とすることは協議可能か。  | 原則、翌月10日までに御提出ください。やむを得ない場合は、前月中に委託者へ御相談ください。   |       |    |    |    |     |     |     |    |    |    |     |  |  |    |       |      |       |     |    |     |       |     |       |      |       |     |     |     |       |      |      |    |     |     |       |      |      |    |     |     |       |   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |     |