

松阪市24時間オンライン相談業務委託に関する質問及びその解答

NO	質問事項	質問内容	回答内容
1	企画提案書に含む提案内容について	<p>提案内容について「5類似業務に関する実績※4ー(1)6で提出された様式とともに提出する実績調書(類似事業・同等業務の実績)(様式2号)を参照して評価するため、企画提案書内に改めて実績の章を設ける必要はないと理解してよいか。</p>	<p>お見込みの通りです。 ただし、「評価表」に記載されている通り、類似業務に関する実績については評価項目となっており、件数に応じて評価が異なります。そのため、該当する実績についてご記入いただくようお願いいたします。</p>
2	相談件数について	<p>テキスト相談、オンライン通話相談それぞれの想定される相談件数について。 また、現在開設している類似窓口での相談件数について。</p>	<p>当センターでは、電話、来所、訪問などの相談方法がある中、類似窓口相談件数としまして、令和7年度非対面における相談実績を参考数値として、以下のものを回答いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話相談・2,781件</li> <li>・オンライン相談・0件</li> </ul> <p>本事業の本質に最も近い形であるオンライン相談は、相談予約の一次受付にとどまっており、メール等で連絡はあるものの、オンライン相談としての実績は0件となっております。</p> <p>テキスト相談、オンライン通話相談件数の想定ですが、当センターのオンライン相談実績や他自治体の状況を鑑み、開始当初は月10～20件程度と想定、また、テキスト相談の方が通話相談より件数が多いと推測しております。</p> <p>新規事業のため、想定件数の予測に限界がありますが、当センターとしましては、これまでの相談体制に加えて本事業を実施することで、市の窓口時間に関わらず相談者の都合の良い時間で相談ができること、またテキスト相談の相談しやすさを活かして、これまでつながることができなかった層からの相談も見込んでおります。</p>