

子育て世帯に対するLINEを活用した情報配信・個別対応業務 「ここならチャットKOBE」に関する質問および回答

質問および回答

質問 1

仕様書（5 LINEを通じた個別対応業務の開設時間）について、「祝日・年末年始を除き、週に5日以上かつ1日8時間以上（ただし、休日に実施する場合は5時間以上）開設すること」とありますが、令和7年度の受付曜日及び受付時間をご教示ください。

（回答）

平日の月曜日～金曜日の9時～18時に相談員よりお返事をしています。

なお、利用者からのメッセージ送信は24時間可能となっており、上記の時間外に送信されたメッセージに対しては、開設時間の案内を自動返信する対応を行っています。

質問 2

仕様書（6（8）相談への対応④）について、「外国人等、日本語の不自由な方からの相談に関してもできる限り配慮して対応すること」とありますが、想定している言語をご教示ください。

（回答）

不特定多数の方からの相談が想定されるため、特定の言語を指定しているわけではありませんが、翻訳アプリを活用しながら対応したり、多言語での相談を受け付けているサービスをご紹介しますなど、可能な範囲で寄り添った対応をしてください。

質問 3

昨年度、今年度の相談件数・相談員の対応件数をご教示ください

（回答）

2024年度、2025年度の相談件数は下記のとおりです。

- ・2024年4月～2025年3月：約1,900件
- ・2025年4月～2025年12月：約1,400件

なお、相談があったものについては、全件対応しております。

質問 4

LINEアカウントは既存のものを利用するという認識でよいか。プランもあわせてご教示ください。

（回答）

ご認識の通りです。また、LINEビジネスアカウントのスタンダードプランを使用しています。