

令和6年度小児救急電話相談事業業務委託に係る問合せへの回答

R6.3.1

項番	質問内容	回答																																																							
1	令和4年度と令和5年度の受電件数及び令和6年度の想定受電件数	<p>・受電件数は把握していません。 ・相談件数（月別）は以下のとおり。 ・相談受付時間の拡大が周知され、令和6年度の相談件数は令和5年度よりも増加すると思料しているが、具体的な件数は想定していません。</p> <table border="1" data-bbox="609 448 1401 600"> <thead> <tr> <th>年度</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>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R4</td> <td>680</td> <td>734</td> <td>691</td> <td>643</td> <td>690</td> <td>748</td> <td>735</td> <td>688</td> <td>688</td> <td>689</td> <td>779</td> <td>764</td> <td>8,529</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R5</td> <td>998</td> <td>1,160</td> <td>950</td> <td>1,008</td> <td>951</td> <td>863</td> <td>878</td> <td>947</td> <td>1,158</td> <td>1,092</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>10,005</td> </tr> <tr> <td>(108)</td> <td>(137)</td> <td>(93)</td> <td>(117)</td> <td>(107)</td> <td>(110)</td> <td>(108)</td> <td>(119)</td> <td>(202)</td> <td>(182)</td> <td></td> <td></td> <td>(1,283)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※R5の括弧はR5から相談受付時間を拡大をした「土：13時～18時、日・祝：8時～18時」における相談件数</p>	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	R4	680	734	691	643	690	748	735	688	688	689	779	764	8,529	R5	998	1,160	950	1,008	951	863	878	947	1,158	1,092	-	-	10,005	(108)	(137)	(93)	(117)	(107)	(110)	(108)	(119)	(202)	(182)			(1,283)
年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計																																												
R4	680	734	691	643	690	748	735	688	688	689	779	764	8,529																																												
R5	998	1,160	950	1,008	951	863	878	947	1,158	1,092	-	-	10,005																																												
	(108)	(137)	(93)	(117)	(107)	(110)	(108)	(119)	(202)	(182)			(1,283)																																												
2	応答率の達成基準はないのか。	今年度から応答率の把握を行うため、達成基準は設けておりませんが、応答率が著しく低い場合には、改善を求める場合がございます。																																																							
3	占有率は専任の相談員でないと意味をなさないが、どのように考えているのか。	ご指摘の点は承知しているが、厚生労働省からの事務連絡で占有率の把握を求められているため、ご報告いただきたい。																																																							
4	企画提案書内の社名及びグループ会社等の表記も社名を伏せるということか。	機能要件書「第4章 企画提案書に関する事項」に記載のとおり、企画提案書内においても社名を伏せていただきたい。																																																							
5	相談対応者について、看護師および医師は他契約との兼任対応も可能か。	機能要件書に記載されている事業実施要件を満たす形であれば問題ありません。																																																							
6	兼任での占有率算出について、下記算出式で算出を検討しているが問題ないか。 占有率＝相談時間／相談可能時間	問題ありません。																																																							
7	占有率について、達成すべきとする基準値はあるか。	達成基準は設けておりません。																																																							

8	令和6年4月1日午前0時からの運営開始のため、報告書にて報告する相談件数等の項目の1日の単位は0時～23時59分迄のカウント方法で問題ないか。	問題ありません。
9	現在、多言語対応しているか。 (対応している場合) 外国語対応実績件数・対応言語	対応していません。
10	再委託の禁止について、一部業務を再委託する場合、事前に貴県の承認を得ることで、容認いただける余地はあるか。	再委託の禁止は「業務の全てを再委託する場合」を指します。業務の一部のみを再委託する場合は、内容によっては事前に申請いただければ了承されとの認識で問題ありません。ただし、再委託の内容が機能要件書に記載されている事業実施要件を満たすのに不適切であると県が判断する場合はこの限りではございません。
11	プレゼンテーションについて、持ち時間・参加可能人数・参加可能台数に制限があるか。	時間は1者あたり20分(説明15分、質疑応答5分)を予定しています。参加可能人数、参加可能台数の制限はありません。
12	プレゼン時は画面共有できるという想定で相違ないか。	相違ございません。
13	履行場所に関して、石川県外の受託者事務所を想定しているが問題ないか。	相談員が相談を受ける場所については県外の受託者事務所でも問題ありません。
14	個人情報保護の観点から、相談員のテレワーク対応は行わない方針だが、石川県の考えは。	相談員のテレワークについては、機能要件書に記載されている事業実施要件を満たす形であれば問題ありませんが、実施体制や個人情報保護の対策について、プレゼンテーション時にご説明いただきたい。
15	(令和5年度実績に関して) ・契約先企業名および契約金額 ・応答率および占有率 ・医師が対応した件数	<p>契約先 ティーベック株式会社</p> <p>契約金額 11,399,850円</p> <p>応答率 把握していません</p> <p>占有率 把握していません</p> <p>医師対応 3件(うち1件は医師が看護師にアドバイス) ※1月末時点</p>

16	機能要件回答書（例）の頁の部分が、企画提案書のページ部分とリンクするように記載する認識で相違ないか。	相違ございません。
17	2023年度の仕様から仕様減となった要素が見当たらないが、委託料の上限が1割弱減額となった理由は。	R5年度は相談受付時間の拡大にあたり委託料の上限を増額としましたが、R6年度はR5年度の契約金額等を勘案し、減額となっております。
18	平均通話時間及び平均対応時間	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平均通話時間については以下のとおり。 R4 5分9秒 R5 5分18秒※1月末時点 ・ 平均対応時間については把握しておりません。
19	医療機関案内をする際に案内先の医療機関の選定は受託事業者のほうでマニュアル等を準備して実施する理解でよいか。昨年度までの医療機関の案内方法は。	各医療圏、曜日、時間ごとの案内先医療機関や案内する際の留意事項をお示しますので、お示した医療機関の中からご案内ください。
20	ボイスワープで何チャンネル分の電話が転送されてくるような設計か。	1チャンネルです。