

(様式第2号)

業 務 等 質 問 (回 答) 書

発注機関名	保健・疾病対策課	公 告 日	令和6年2月15日
業 務 名 業 務 箇 所 名	令和6年度長野県小児救急電話相談事業業務委託		
質 問 内 容	<p>①過去実績について 昨年度までの年間対応件数、平均通話時間、平均対応時間、応答率をご教示ください。また、目標とする応答率・受電率などあればご教示ください。</p> <p>②プレゼンテーションについて 企画プレゼンテーションの発表、質疑の時間は何分を予定されていますでしょうか。(資料作成時に参考にしたい意図です)</p> <p>③医療機関案内について 相談を受けた看護師が医療機関の受診を薦める場合、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ろしいでしょうか。また、参考までに昨年度までの医療機関の案内方法についてご教示ください。</p> <p>④電話回線について ボイスワープで長野県庁の回線から電話転送される仕様になっていますが、最大何チャンネル分の電話が転送されてくるような設計でしょうか(応答率の計算に影響があるか確認したい意図です)</p> <p>⑤入札価格について 入札において、最低制限入札価格は設定されていますでしょうか。</p> <p>⑥人員の配置について 相談員は本事業従事中は専属でしょうか。あるいは他事業との兼任も認められますでしょうか。</p>		

回 答

①令和3年度及び令和4年度の対応件数、平均相談時間、応答率は以下のとおりです。

	R 3	R 4
対応件数	8,568 件	10,634 件
平均相談時間	5 分 40 秒	3 分 30 秒
応答率	55.3%	55.0%

なお、平均通話時間は集計していません。

また、応答率・受電率などについて、具体的な目標は想定していませんが、できるだけ高い水準となるよう工夫いただきたいと思います。

②企画提案審査会におけるプレゼンテーションの時間は 15 分、質疑の時間は 10 分を予定しています。

③医療機関の案内については、当課と協議の上、受託者において作成いただきます。昨年度は、小児科一覧を提供するとともに、「ながの医療情報 Net」による医療機関の情報を活用いただき案内を行っています。

④ボイスワープの最大回線数は 3 回線です。

⑤最低制限入札価格は設定していません。

⑥相談員は、本業務以外との兼務も可能です。ただし、仕様書（案）5（4）アに記載のとおり、休憩や離席、交代等を考慮に入れ、設置する回線数に応じた救急医療相談を受けることができるようにしてください。