

(様式第2号)

業 務 等 質 問 (回 答) 書

発注機関名	医療政策課	公 告 日	令和6年2月15日
業 務 名 業務箇所名	長野県救急安心センター (#7119) 運営業務		
質 問 内 容	<p>①過去実績について</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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応答率について</p> <p>応答率の最低目標があれば、ご教示ください。</p> <p>⑥人員の配置について</p> <p>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	<p data-bbox="432 219 1437 286">①事業開始の令和5年10月から令和6年1月までの対応件数、平均相談時間、応答率は以下のとおりです。</p> <p data-bbox="461 315 759 347">相談対応件数：3,321件</p> <p data-bbox="461 376 801 407">平均相談時間：約7分30秒</p> <p data-bbox="461 436 660 468">応答率：約81%</p> <p data-bbox="461 497 979 528">なお、平均通話時間は集計していません。</p> <p data-bbox="432 557 1437 624">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。</p> <p data-bbox="432 712 1437 779">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。</p> <p data-bbox="432 866 1437 934">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。</p> <p data-bbox="432 940 1437 1046">今年度は、初期・二次救急医療機関とそれぞれの医療機関等の対応状況を取りまとめた一覧表を当課から提供するとともに、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。</p> <p data-bbox="432 1133 979 1164">④ボイスワープの回線数は最大2回線です。</p> <p data-bbox="432 1252 1437 1319">⑤応答率について、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。</p> <p data-bbox="432 1406 1118 1438">⑥相談員は、本業務以外との兼務であっても可能です。</p> <p data-bbox="432 1444 1437 1550">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られるようにしてください。</p>
---	---