

(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7年2月14日
業 務 名 業 務 箇 所 名	令和7年度長野県小児救急電話相談事業業務委託		
質 問 内 容	<p>■仕様書に関する質問</p> <p>①：5 業務実施に関する事項(4)ア 令和5年度及び6年度の応答件数の実績を月別でご教示ください。 (令和6年度は現時点で把握されている範囲での件数をご教示ください)</p> <p>②：5 業務実施に関する事項(5) 医療賠償責任保険の対象は記載の通り「医療事故に対するもの」ではなく、「電話相談業務において生じた事故に対するもの」という認識でよろしいでしょうか。</p> <p>③：7 相談システム(2) 「回線混雑等により回線が繋がらない場合は、待機メッセージを流すとともに、音声ガイダンスにより待機中状態として保ち」と記載がございますが、以下の対応で仕様を満たしておりますでしょうか。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「相談員が他の入電に相談対応中のため、本事業の受付ができない場合」は、待機メッセージを流し、音声ガイダンスにより待機中状態を保つ。</li><li>・「本業務の電話回線が全て使用されており、受付ができない場合」は、ビジートーン(ツーツ音)が流れる。</li></ul> <p>④：8 委託者に対する報告等(1) 「6(4)で記録した内容をまとめ、委託者へ毎月、書類又は電子データにより報告すること(当月分と年度累計の実績)」とございますが、6(4)の項目はすべて報告必須でしょうか。件数集計ができない項目について、ご相談させていただくことは可能でしょうか。</p> <p>⑤：8 委託者に対する報告等(3) 入電件数、応答率については、月平均のご報告でもよろしいでしょうか。また、「報告する情報(例)」に記載の項目については、すべて報告必須でしょうか。報告が難しい項目があった場合は、その部分をご相談させていただくことは可能でしょうか。</p> <p>■公告に関する質問</p> <p>①：1 業務の概要(7) 本事業において最低制限価格の設定はございますでしょうか。</p> <p>■仕様書・公告外の質問</p> <p>①：プレゼンテーションの発表と質疑応答における所要時間は何分を予定されておりますでしょうか。</p> <p>②：令和6年4月1日～令和7年3月31日分の契約金額(税込み)をご教示ください。</p>		

③：貴県の「長野県小児救急電話相談(#8000)」のWebページにて、現行の事業では外国語（12か国語）の対応をしている旨の記載がございます。

令和6年度の外国語相談件数についてご教示ください。

(開示可能であれば各言語ごとの件数をご教示いただけますと幸いです)

④：貴県の「長野県小児救急電話相談(#8000)」のWebページにて、聴覚障がいの方に向けてメールアドレスからの相談の対応をしている旨の記載がございます。令和6年度の相談件数についてご教示ください。

また、メール相談を受信してから返信するまで、どの程度の時間を要する形で対応していたかをご教示ください。

回 答

■仕様書に関する質問

①令和5年度及び6年度1月までの月別応答件数は以下のとおりです。

(件)

	R 5 年度	R 6 年度
4 月	1,206	1,065
5 月	1,449	1,187
6 月	1,384	1,109
7 月	1,523	1,353
8 月	1,392	1,333
9 月	1,076	1,176
10 月	1,073	1,079
11 月	1,160	1,131
12 月	1,257	1,511
1 月	1,204	1,419
2 月	1,151	—
3 月	1,175	—
合計	15,050	12,363

②ご認識のとおりです。

③記載の対応で仕様は満たしております。

④基本的には記載いただく項目となりますが、集計等できない項目について、ご相談いただくことは差し支えございません。

⑤入電件数、応答率は月平均のご報告で問題ございません。「報告する情報(例)」に記載の項目については、例として挙げているものですので、必須ではございません。項目について、ご相談いただくことは差し支えございません。

■公告に関する質問

①最低制限価格の設定はございません。

■仕様書・公告外質問

- ①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。
- ②令和6年4月1日～令和7年3月31日分の契約金額は税込8,580,000円となります。
- ③令和6年度の外国語相談件数は1件です。対応言語は英語です。
- ④令和6年度のメールアドレスに寄せられた相談の件数は1件です。メール受信確認後緊急度に応じて早急な対応を行っております。