

(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	長野県小児救急電話相談事業業務委託		
質 問 内 容	①仕様書4. 業務実施場所について、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所と記載がありますが、在宅での受電は可能でしょうか。 ②仕様書7. 相談システム(2)について、「待機中状態として保ち、看護師等の空いた順に着信させる機能を有するものであること」と記載がありますが、弊社の電話システム上、待ち時間が一定時間以上経過すると混雑アナウンスにて「緊急の場合は119番通報をお願いします」と流れ自動切断される仕組みとなっております。待機中に体調が急変する場合もございますので、そのような仕組みになっておりますが、問題ないでしょうか。 ③直近3年度の相談件数・時間帯別相談件数・応答率をご教示ください。 併せて、直近3年度の委託事業者および委託金額もご教示ください。 ④プロポーザル当日は、現地開催とオンライン開催のどちらを予定されていますでしょうか。 ⑤現在の委託内容について、多言語対応は実施されておりますでしょうか。 ⑥弊社見積額の範囲内で相談受付時間拡張のご提案も可能でしょうか。		

回 答	①相談者に関するプライバシーが十分に保護できる環境が保障される場合は、在宅での受電も可能です。 ②相談を待つ方が、急を要するかどうかを含め、順次相談できる仕組みであれば支障ございません。 ③直近3年度の相談件数・時間帯別相談件数・応答率・委託事業者及び委託金額は以下のとおりです。 ・相談件数、応答率、委託事業者及び委託金額 <table><tr><th></th><th>相談件数 (件)</th><th>応答率 (%)</th><th>委託事業者及び 委託金額(税込)</th></tr><tr><td>令和3年度</td><td>8,568</td><td>55.3</td><td>株式会社 法研 7,425,000 円</td></tr><tr><td>4 年度</td><td>10,634</td><td>55.0</td><td>株式会社 法研 8,800,000 円</td></tr><tr><td>5 年度</td><td>15,050</td><td>70.0</td><td>株式会社 メディカル・コンシェルジュ 7,617,500 円</td></tr></table>				相談件数 (件)	応答率 (%)	委託事業者及び 委託金額(税込)	令和3年度	8,568	55.3	株式会社 法研 7,425,000 円	4 年度	10,634	55.0	株式会社 法研 8,800,000 円	5 年度	15,050	70.0	株式会社 メディカル・コンシェルジュ 7,617,500 円
	相談件数 (件)	応答率 (%)	委託事業者及び 委託金額(税込)																
令和3年度	8,568	55.3	株式会社 法研 7,425,000 円																
4 年度	10,634	55.0	株式会社 法研 8,800,000 円																
5 年度	15,050	70.0	株式会社 メディカル・コンシェルジュ 7,617,500 円																

・時間帯別相談件数

	令和 3 年度	4 年度	5 年度
19 時から 20 時	1,912	2,052	3,825
20 時から 21 時	3,340	1,672	2,574
21 時から 22 時	2,195	1,517	1,880
22 時から 23 時	1,426	1,068	1,457
23 時から 24 時	886	809	926
0 時から 1 時	650	665	719
1 時から 2 時	481	490	636
2 時から 3 時	392	406	533
3 時から 4 時	290	327	411
4 時から 5 時	196	283	375
5 時から 6 時	204	344	327
6 時から 7 時	421	415	589
7 時から 8 時	652	586	800

④プロポーザル審査会はオンラインでの開催を予定しております。

⑤多言語対応は実施しており、令和 6 年度は英語、中国語、韓国語等 12 か国語に対応しています。

⑥相談受付時間については、令和 7 年度は現行の時間で決定しております。ただし、将来的に受付時間の拡張は検討する余地があるため、ご提案いただくことについては問題ございません。