

大分市救急医療電話相談事業（#7119）運營業務委託に係る公募型プロポーザルに関する質問・回答

寄せられた質問について、次のとおり回答いたします。

番号	質問項目	質問内容	回答
1	仕様書 第2. 1. (2) イ	想定の特談件数は、約3, 500件とのことですが、「入電件数」の想定件数をご教示いただけますでしょうか。	入電件数の想定件数は3, 500件です。
2	仕様書 第2. 1. (2) イ	相談員：常時2名以上とありますが、2回線以上と読み替えてよろしいでしょうか。 また、常時2名以上は兼任でも差し支えないでしょうか。	相談員は常時2名以上です。なお、兼任でも差し支えありません。
3	仕様書 第2. 2. (1)	インターネット環境の整備について、医療機関情報を相談者に案内できる環境やその他本業務の実施に必要なパソコン操作が可能であれば、インターネットの環境は無くてもよいか。 (例) 医療機関情報は、弊社にて相談員が案内しやすいものに加工し、いつでも閲覧できるようにしている。	医療機関情報以外にも相談者から相談されるケースも想定されることからインターネット環境の整備は必要なものと考えているが、適切に応答が可能な体制を構築できるのであれば、インターネット環境はなくても構いません。 (例1) 家が〇〇地区にあるが、どこの病院が一番近いですか？ (例2) 医療情報ネット(ナビイ)を見ているのだが、探し方を教えてほしい。
4	その他	救急医療の特談ではないメンタル相談が来た場合のリファーマ先があればご指示ください。または、厚生労働省が公開しているよりそいホットライン等を案内することで差し支えないでしょうか。	メンタル相談については、今回の委託内容に含まれていないため、よりそいホットライン等の案内をいただけるのであれば、それで差し支えありません。
5	その他	対象外(地域外、年齢外)の方からの相談・入電があった場合は基本的に、相談をお断りしてもよろしいでしょうか。	地域内にしか周知しないため、基本的には地域外からの相談・入電はないものと考えています。 なお、#7119は全年齢対象のため、年齢外は存在しないが、15歳未満の小児に関する相談については、まず緊急度判定を行い、緊急度が低いと判断された場合には相談者の希望に応じて、「大分県こども救急電話相談(#8000)」などへの案内も考慮してください。

6	実施要領 様式7	当社では、医療機関名・経験年数も氏名同様の扱いをしており、掲載について氏名と同じく任意でよろしいでしょうか。	任意でも構わないが、審査項目の「イ. 人材確保体制」及び「ウ. 実施体制」にかかるため、様式7の下部に業務担当者を確認するための取組を記入してください。 なお、受託の際は、業務責任者及び相談員等の名簿（資格、電話相談等の経験歴を含む）の作成が必ず必要のため留意してください。
7	実施要領 7（6）	本業務の賠償に関する損害賠償責任保険加入の理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。相談業務において生じた事故等の発生に伴う法律上の損害賠償責任に備えるための医療賠償責任保険に加入してください。
8	仕様書 第1. 2	相談の対象者は、15歳以上の大分市内に居住又は滞在している方の理解でよろしいでしょうか。	相談の対象者は全年齢が対象です。
9	仕様書 第1. 4	年末年始において日曜祝日と同様の受付時間を対応する期間は、12/29～1/3でよろしいでしょうか。	12/29～1/3を想定しています。
10	仕様書 第2. 1.（4）	当社マニュアルは、社外秘となるため提出の必要がある際は、業務のフロー図としてよいか。	業務マニュアル（相談プロトコル含む）については、適切な運用が行えるよう、地域医療関係者や救急隊などから相談に応じる看護師等へのアドバイスやフォローなどを行い、地域の実情にあったものとなるよう改訂させていただく予定です。 そのため、業務マニュアルについては貴社で素案を作成の上、本市への提出をお願いいたします。 なお、提出いただいたマニュアルに関しましては、本事業に関する目的以外に使用はいたしません。
11	仕様書 第2. 5.（1）	・「○時間帯別転送件数（大分市から受託者に転送された件数）」の項目について、どのような想定をされているかお伺できますでしょうか。	大分市から受託者への転送件数とコールセンターでの入電件数に差があった場合、本市が想定している回線数では不足していることとなるため、転送件数及び入電件数を把握し、事後検証の際に活用したいと考えています。