

回答書

入札名: 京都府小児救急医療電話相談事業運営委託

令和6年3月6日

事項	質問内容	回答																																																												
1	その他 本事業の2022年度及び2023年度の月次相談件数(電話1本あたり1件とカウントした場合)をご教示ください。	委託事業者のシステム上、応答総件数となります。 <table border="1"> <tr> <td>2022年度計</td> <td>16,122件</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4月</td> <td>1,335件</td> <td>8月</td> <td>1,394件</td> <td>12月</td> <td>1,248件</td> </tr> <tr> <td>5月</td> <td>1,386件</td> <td>9月</td> <td>1,390件</td> <td>1月</td> <td>1,336件</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>1,315件</td> <td>10月</td> <td>1,337件</td> <td>2月</td> <td>1,307件</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>1,571件</td> <td>11月</td> <td>1,180件</td> <td>3月</td> <td>1,323件</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td>2023年度計</td> <td>15,047件</td> <td>※1月末時点</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4月</td> <td>1,700件</td> <td>8月</td> <td>1,249件</td> <td>12月</td> <td>1,415件</td> </tr> <tr> <td>5月</td> <td>1,938件</td> <td>9月</td> <td>1,247件</td> <td>1月</td> <td>1,439件</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>1,848件</td> <td>10月</td> <td>1,265件</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>1,662件</td> <td>11月</td> <td>1,284件</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	2022年度計	16,122件					4月	1,335件	8月	1,394件	12月	1,248件	5月	1,386件	9月	1,390件	1月	1,336件	6月	1,315件	10月	1,337件	2月	1,307件	7月	1,571件	11月	1,180件	3月	1,323件	2023年度計	15,047件	※1月末時点				4月	1,700件	8月	1,249件	12月	1,415件	5月	1,938件	9月	1,247件	1月	1,439件	6月	1,848件	10月	1,265件			7月	1,662件	11月	1,284件		
2022年度計	16,122件																																																													
4月	1,335件	8月	1,394件	12月	1,248件																																																									
5月	1,386件	9月	1,390件	1月	1,336件																																																									
6月	1,315件	10月	1,337件	2月	1,307件																																																									
7月	1,571件	11月	1,180件	3月	1,323件																																																									
2023年度計	15,047件	※1月末時点																																																												
4月	1,700件	8月	1,249件	12月	1,415件																																																									
5月	1,938件	9月	1,247件	1月	1,439件																																																									
6月	1,848件	10月	1,265件																																																											
7月	1,662件	11月	1,284件																																																											
2	その他 本事業の予算額、最高制限価格、最低制限価格をご教示ください。府議会議決前である場合は議案に提案中の金額をお知らせください。	本事業に係る予算要求額は26,000千円です。なお、最高制限価格及び最低制限価格につきましては、定めておりません。																																																												
3	その他 小児科医を1名以上確保とありますが、これは運用時間中常時対応できるようにという意味でしょうか。また対応は常駐ではなく、オンコール対応も許可とされるのでしょうか。	運用時間中常時対応できる体制を確保できるのであれば、オンコール対応も可能です。																																																												
4	その他 コールセンタースタッフは、他事業との兼務は可能でしょうか。	差し支えございません。但し、時間帯ごとの回線数に応じて、常に本府の相談を受けることができるような人員体制を確保してください。																																																												
5	その他 2023年度の入電数、応答率をお教示ください。	委託事業者のシステム上、応答総件数です。なお、応答率は新たな委託業務となるために特に把握はしておりません。 ●2023年度 応答件数 1,5047件※1月末時点																																																												
6	その他 コールセンターの設置場所に指定があるかお教示ください。	設置場所に指定はありません。																																																												
7	その他 現在の電話相談フローをご提示ください。	相談者から情報を聞き取りし、病院への案内が必要と判断した場合、相談者の所在地を確認して、京都健康医療よろずネット、2次病院群輪番表(委託決定後に共有します)で、夜間に小児科対応ができる病院を確認して案内していただく流れになります。																																																												
8	その他 仕様書の第4システム要件に「相談者である府民等が#8000又は075-661-5596に電話をかけると相談窓口へ自動転送されるシステムとする。」と記載がありますが、ボイスワープという認識でよろしいでしょうか	御認識のとおり、「075-…」の電話は、NTTが提供している「ボイスワープ」というサービス(自動転送サービス)により、コールセンターの電話へ自動転送されます。																																																												
9	その他 2022年度、2023年度の相談件数、入電件数(相談件数+音声案内切電件数)をお教示ください。	回答1を参照ください。																																																												
10	その他 2023年度入札の参加申請者数、実際に入札を行った者の数をお教示ください。	2023年度入札の参加申請企業数は4社、実際の入札参加企業数は3社です。																																																												
11	その他 事業実績要件にて応答率・占有率の報告要件があるが、具体的な要求水準はあるか。また、著しく要求水準と乖離することは、公告10(2)ア故意に役務を粗雑に行った場合に該当するかお教示ください。	応答率・占有率について具体的な要求水準はなく、直ちに公告10(2)ア「故意に役務を粗雑に行った場合」に該当することはありません。ただし、応答率・占有率が著しく低い場合は個別協議をさせていただく可能性がございます。																																																												
12	その他 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。	年間対応件数について、2011～2018年度は応答件数、2019年度以降は、委託事業者のシステム上、応答総件数となります。なお、平均対応時間及び応答率の把握はしておりません。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>対応件数</th> <th>平均通話時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2011年度</td><td>7,078件</td><td>6分6秒</td></tr> <tr><td>2012年度</td><td>7,079件</td><td>6分5秒</td></tr> <tr><td>2013年度</td><td>12,695件</td><td>5分31秒</td></tr> <tr><td>2014年度</td><td>17,670件</td><td>5分17秒</td></tr> <tr><td>2015年度</td><td>20,984件</td><td>5分0秒</td></tr> <tr><td>2016年度</td><td>22,132件</td><td>5分6秒</td></tr> <tr><td>2017年度</td><td>23,058件</td><td>5分27秒</td></tr> <tr><td>2018年度</td><td>23,009件</td><td>5分41秒</td></tr> <tr><td>2019年度</td><td>20,335件</td><td>5分35秒</td></tr> <tr><td>2020年度</td><td>13,419件</td><td>5分45秒</td></tr> <tr><td>2021年度</td><td>14,459件</td><td>5分56秒</td></tr> <tr><td>2022年度</td><td>16,122件</td><td>6分9秒</td></tr> </tbody> </table>		対応件数	平均通話時間	2011年度	7,078件	6分6秒	2012年度	7,079件	6分5秒	2013年度	12,695件	5分31秒	2014年度	17,670件	5分17秒	2015年度	20,984件	5分0秒	2016年度	22,132件	5分6秒	2017年度	23,058件	5分27秒	2018年度	23,009件	5分41秒	2019年度	20,335件	5分35秒	2020年度	13,419件	5分45秒	2021年度	14,459件	5分56秒	2022年度	16,122件	6分9秒																					
	対応件数	平均通話時間																																																												
2011年度	7,078件	6分6秒																																																												
2012年度	7,079件	6分5秒																																																												
2013年度	12,695件	5分31秒																																																												
2014年度	17,670件	5分17秒																																																												
2015年度	20,984件	5分0秒																																																												
2016年度	22,132件	5分6秒																																																												
2017年度	23,058件	5分27秒																																																												
2018年度	23,009件	5分41秒																																																												
2019年度	20,335件	5分35秒																																																												
2020年度	13,419件	5分45秒																																																												
2021年度	14,459件	5分56秒																																																												
2022年度	16,122件	6分9秒																																																												
13	その他 ボイスワープで京都府庁の回線から電話転送される仕様となっておりますが、最大何チャンネル分の電話が転送され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)	最大3回線(19:00～23:00の時間帯)です。																																																												
14	その他 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。	医療機関の案内に係るマニュアル等は受託事業者に準備していただきます。なお、昨年度までの医療機関の案内方法は回答7を参照ください。																																																												
15	その他 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。	回答4を参照ください。																																																												
16	その他 直近3年間の落札情報(契約金額と履行業者様)をご教示ください。	●2021年度の契約会社はティーベック株式会社、契約金額は14,850,000円(税込)です。 ●2022年度の契約会社はティーベック株式会社、契約金額は12,045,000円(税込)です。 ●2023年度の契約会社はティーベック株式会社、契約金額は12,210,000円(税込)です。																																																												
17	その他 入札において、最低制限価格は設定されていますでしょうか。	最低制限価格の設定はありません。																																																												
18	事業者情報 2023年度の受託事業者名と契約金額をご教示ください	回答16を参照ください。																																																												
19	件数 2023年度の直近までの月次相談件数をご教示ください。	回答1を参照ください。																																																												