

回答書

令和6年1月31日

入札名: 救急安心センターきょうと事業運営委託

No	事項	質問内容	回答
1	全般	本事業を開始した2020年10月～2023年度の判明している月まで、年度ごとの入電件数をご教示ください。	・別添1のとおりです。
2		応答率の確保が求められる仕様ですが、参考として昨年度以前の応答率の実績についてご教示いただけますでしょうか。	・別添1のとおりです。
3		直近3年間の以下4つの実績についてご教示ください。 ①相談件数②応答率③月の合計回線閉塞時間④月の平均後処理時間	・①、②については別添1のとおりです。 ・③については、月平均で 2021年 457分 2022年 734分 2023年 1,479分(12月末時点) ・④については、月平均で 2021年 3,634分 2022年 5,610分 2023年 6,762分(12月末時点)
4		「救急安心センター事業(＃7119)からの通報時に相談者の所在地位置情報を把握できない場合の対応に」について、実際に救急安心センター事業の相談窓口から消防本部に通報を行った件数をご教示ください。	・把握しておりません。
5	仕様書	仕様書について、今年度(令和5年度)の仕様書をいただくことは可能でしょうか。	・別添2のとおりです。
6		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)	・仕様書8(1)イのとおりです。 ・なお、相談中に相談者の意識消失があった場合の対応のため、ボイスワープによる転送は行わず、受託者決定後、受託事業者が設置するコールセンター所在地に応じ、固定電話回線に＃7119の転送設定を行う予定です。
7		本事業の相談員は、他の医療電話相談事業業務との兼任を可能とされますでしょうか。	・仕様書の要件を満たすことが可能な場合は、スタッフは他のサービスと兼任していても差し支えありません。
8		相談を受けた看護師、または医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。	・受託者において実施体制等に応じたマニュアルを作成する必要があります。 ・なお、医療機関の選定にあたっては、京都健康医療よろずネットや厚生労働省の医療情報ネット等の情報を活用いただくことが可能です。
9		仕様書7(5)応答率の確保について、80%以上を確保することと記載がございますが、80%を下回った場合の評価方法をご教示ください、	・応答率の評価は原則年間を通して実施します。ただし、月毎の応答率が著しく低い場合などは、双方協議の上、個別に改善を求めることがあります。 ・なお、双方協議の上で改善を図ってもなお受託者の責により応答率80%を達成する見込みがないと明らかに認められるときは、契約の解除を検討します。
10		サービス品質向上を目指す一環として、医療機関情報や在宅療養あんしん病院制度の案内、受診行動のアンケートなどを相談者あてにSMS等で送付することは認められますでしょうか。	・仕様に定めのない事項については、具体的な提案内容を踏まえ検討します。
11	別紙1のかかりつけ医、在宅療養あんしん病院との連携について、 ①あんしん病院制度の説明をした件数②あんしん病院制度のパンフレットを送付した件数の2点をご教示ください。	・「在宅療養あんしん病院制度」の資料を案内件数については次のとおりです。 2020年度 3件 2021年度 0件 2022年度 0件 2023年度 1件(※12月末時点)	