

# 質 疑 ・ 回 答 書

令和3年1月19日

発注番号	02GAI-80	件 名	健康医療に関する電話相談事業業務委託
No.	質 疑 事 項		回 答
1	仕様書4(5)ロにつきまして 本事業導入後のトラブル回避、安定運営の為、仕様書4(5)ロに記載の場所に、事務所だけではなく、コールセンターも既に設置されていることが前提でしょうか。		業務開始日(令和3年4月1日)までに仕様書4(5)ロの場所に設置して頂ければ結構です。
2	仕様書4(5)ハにつきまして コールセンター相談員とは、実際に相談を受けている受注者の相談員という理解でよろしいでしょうか。		お見込みのとおりです。
3	仕様書4(5)ハにつきまして 事例検討会または、意見交換会の実施場所は、貴市または、仕様書4(5)ロに指定する場所で実施するという理解で宜しいでしょうか。		お見込みのとおりです。
4	仕様書4(5)ニにつきまして 医師への相談についても、外部に転送することなく、自社内のコールセンターで直接相談に応じられることが前提でしょうか。		お見込みのとおりです。
5	仕様書4(5)ニ①～④の提示項目につきまして 仕様書4(5)ロに記載の場所に設置されたコールセンターの設置、運用状況は、どのように確認されるのでしょうか。		発注者がコールセンターを訪問の上、確認します。
6	仕様書4(5)ワにつきまして 本事業導入後のトラブル回避や安定運営の為、発行者番号の登録・管理するシステムが、間違いなく既に稼働されており、かつ、事前協議や報告業務などの実績があることが前提でしょうか。		仕様書4(5)ワのとおりに対応して頂ければ、実績は問いません。
7	仕様書4(6)イ、ロにつきまして コールセンターを離れた地域に2か所以上設置するだけではなく、災害発生時には、被災していないコールセンターでも滞りなく業務を実施できる体制を整えられており、かつ、過去にその運用実績があることが前提でしょうか。		仕様書4(6)を満たしていることが条件ですが、過去の運用実績は問いません。
8	今回の入札実施要領の参加条件で「過去15年以内に継続して1年以上、地方公共団体における健康医療に関する電話相談事業の元受としての履行実績を有すること」とあるが、いつの時点での換算となりますでしょうか。		入札締切日から換算して過去15年以内です。
9	専門職員(有資格者)の配置実績について教えてください。		医療に関する事業であり、医師、歯科医師、保健師、助産師、看護師等の専門知識を有する相談員を配置しています。

10	現在の受電数（日中、夜間平均）について教えてください。	日中(6時～18時)は約1343件(1か月あたり) 夜間(18時～6時)は約863件(1か月あたり)
11	受電数の時間別件数について教えてください。	2020年12月実績 18時～19時が最も多く、148件 5時～6時が最も少なく、14件 平均で約87件(1時間あたり)
12	相談内容の割合について教えてください。	①症状に関する相談(42%) ②治療中に関する相談(14%) ③ストレス・メンタルヘルスに関する相談(12%) ④その他家庭看護に関する相談等(32%)
13	業務概要の「医師、保健師、看護師等の専門職員を配置し～」の等とは何を示すのでしょうか。その他職種も配置が考えられるのでしょうか。	医療に関する事業であり、医師、歯科医師、保健師、助産師、看護師等の専門知識を有する相談員を配置しています。その他職種については対応可能であれば、配置できるものと考えます。
14	応答できずに放棄された割合や、保留時間等いわゆる市民に対するサービスについて、発注者としてのどの程度の許容範囲を考えているのか、また現状はどの程度となっているのかご説明ください。	相談者に対し、納得できるような説明をしていただき、許容範囲を超えていると判断された場合は翌日等にご連絡いただいております。件数はそれほど多くなく、適正に対応していただいております。
15	クレーム対応について、本事業の相談内容以外の相談で長引いた場合、センター側からの切電基準はあるのでしょうか。	特に設けておりませんが、適切に対応をお願いしております。
16	資格について、准看護師の勤務は可能でしょうか。	相談内容について対応できるのであれば可能です。
17	研修体制について、就業前研修は計何日、計何時間実施されていましてでしょうか。	特に基準は設けておりませんが、必要な研修を実施していただいております。
18	研修体制について現在の受託者はどのような年間スケジュールで研修を実施していますでしょうか。	初期研修で100時間～200時間の研修を実施されています。その後は事例検討会など適宜実施されています。
19	配置計画ですが、平日と土日祝日で配置人員数を変更しても良いでしょうか。	電話が繋がらない等、市民サービスの低下にならないのが確実であれば変更は可能です。
20	今年度のゴールデンウィークや年末年始はオペレーターや看護師等それぞれ何名配置されておりましたでしょうか。増員配意した期間やシフト人数をお知らせ頂きたいです。	相談件数の増加等を考慮した上での配置を受注者に依頼しております。
21	オペレーターや看護師等の各種マニュアルはございますでしょうか。	特にございません。

22	入電の内、オペレーターから看護師に繋ぐ件数は全体の何割くらいでしょうか。	医師、看護師等の専門知識を有する者を相談員として把握しておりますので、どの有資格者がどれぐらい占めるのかは問いません。
23	最初の受電対応は受付員（オペレーター）が行っているという認識でよろしいでしょうか。	市民サービスの向上し、適切に対応していただくため、必ずしも最初の受電対応はオペレーターが行っているものではありません。
24	緊急時等に発注者へ連絡、相談が出来る窓口はございますでしょうか。 また夜間や土日祝日等、監督員が不在の場合も同様に連絡、相談が出来る窓口はございますでしょうか。	ありません。
25	回答が出来ない相談があった場合の発注者への相談窓口はございますでしょうか。	ありません。
26	業務責任者の配置時間は週 40 時間の配置でよろしいでしょうか。	責任者を含め、労働時間の把握は受注者側で管理をしていただいております。

枚方市 総務部 契約課

TEL：072-841-1345、FAX：072-841-2015

E-mail 送付先：keiyaku-kouji@city.hirakata.osaka.jp（工事）

keiyaku-itaku@city.hirakata.osaka.jp（委託）

keiyaku-buppin@city.hirakata.osaka.jp（物品）