

質問回答

委託業務名:おきなわ#7119事業運営業務公募型プロポーザル

| No | 項目 | 内容 | 回答 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|--|--|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| 1 | 4 相談業務に関する対応 | (本年度年4月1日から直近まで)の月毎の 応答率をご教示ください。 | <p>応答率は下記のとおりです。</p> <table> <tr><td>令和7年4月</td><td>94.0%</td></tr> <tr><td>// 5月</td><td>93.1%</td></tr> <tr><td>// 6月</td><td>93.9%</td></tr> <tr><td>// 7月</td><td>91.0%</td></tr> <tr><td>// 8月</td><td>89.0%</td></tr> <tr><td>// 9月</td><td>91.8%</td></tr> <tr><td>// 10月</td><td>91.0%</td></tr> <tr><td>// 11月</td><td>81.5%</td></tr> <tr><td>// 12月</td><td>78.7%</td></tr> <tr><td>令和8年1月</td><td>85.5%</td></tr> </table> | 令和7年4月 | 94.0% | // 5月 | 93.1% | // 6月 | 93.9% | // 7月 | 91.0% | // 8月 | 89.0% | // 9月 | 91.8% | // 10月 | 91.0% | // 11月 | 81.5% | // 12月 | 78.7% | 令和8年1月 | 85.5% |
| 令和7年4月 | 94.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| // 5月 | 93.1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| // 6月 | 93.9% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| // 7月 | 91.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| // 8月 | 89.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| // 9月 | 91.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| // 10月 | 91.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| // 11月 | 81.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| // 12月 | 78.7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和8年1月 | 85.5% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 第3 相談システム及び業務設備に関する事項 | 委託者側において本業務で準備している専用回線数をご教示ください。 | 本県は2回線用意しております。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 1 業務内容 (3)相談員等の教育に関する研修等 力 沖縄県の救急医療に係る研修 本県の救急医療体制や離島医療の状況に関する研修 | 研修のベースとなる資料等の情報は事前に貴県より提供いただけるとの理解でよいか。 | 厚生労働省の医療情報ネット(ナビイ)に登録されている本県の医療機関情報や、本県における入院医療機関の機能分担等の情報は本県から提供いたしますが、研修資料等は受託者にて作成願います。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 2 事業の概要 なお、緊急度が高いと判断した場合は、原則として119番へのかけ直しを指示する。ただし、相談者の症状などから相談者自身に119番へかけ直しが困難と相談員が判断した場合には、相談者所在地を管轄する消防本部の119番等への転送を行う。 | 具合の悪い人ほど地名が聞き取れない or 緊急ですぐ相談に入ることも多く、その場合は、事前に取り決める所定の消防指令センターへ連携する運用でよいか。 | 携帯電話からの相談中に住所等を聴取できなかった場合は、お見込みのとおりに対応をお願いします。固定電話又はひかり電話からの相談中に住所等を把握できなかった場合は、総務省消防庁が公表している「救急安心センター事業 (#7119)事業導入・運営の手引き マニュアル」(P20)に記載のある契約者情報照会の手続き等に従い、相談者の所在地を把握することを想定しています。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 5 | <p>5 委託者に対する報告等 (4)相談後の受診行動の標本調査本事業の実施による119番通報の減等の効果を測定することを目的に、相談者に後日聞き取り調査等を行うこととし、調査結果を委託者に報告すること。その際、標本数は一日当たり2件以上とすること。</p> | <p>1 日当たり2件以上というのは絶対条件か？聞き取り調査等に関する方法に指定はあるか？</p> | <p>2件以上の実施が必須となります。また、調査方法等については別途調整することとしますが、現在はSMSを活用した調査を実施しております。</p> |
| 6 | <p>1 実施場所 相談業務を行うコールセンターの設置場所は、受託者の負担において用意する。 ただし、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であること。 また、設置場所の詳細について発注者に情報提供すること。</p> | <p>BCP(事業継続計画)対策、および多様な専門人材の確保を目的として、一部相談員による在宅等でのリモート運用を検討しております。拠点勤務と同等のセキュリティ環境を構築した上で、このような分散型コールセンター体制での運用は認められますでしょうか。また、その際に貴庁が求める特段のセキュリティ要件があればご教示ください。</p> | <p>仕様書P3の「2 受託者における人員体制 (1)相談員」では、「指導教育的役割を担う常勤の職員を確保、…」としており、対面での指導を行うことを想定しています。 また、仕様書P3の「3 業務実施に関する事項 (1)業務責任者の配置」では、業務責任者の巡回により相談員の勤務状況等を随時把握することとしており、在宅の相談員に対しては、業務責任者が勤務状況を随時把握できず必要な指導が十分に実施できない場合が想定されます。 その他、相談者のプライバシー保護や本業務の機密保持の観点からも、在宅での相談対応は不可とします。ただし、仕様書に定める要件を満たしたうえで、コールセンターを複数設けることは構いません。</p> |