

質問回答(第2回)

委託業務名:令和6年度おきなわ#7119事業運営業務公募型プロポーザル

No	項目	内容	回答
1	応募要領 6 応募資格 (11) 業務進捗状況又は業務内容に関する打ち合わせに沖縄県内で迅速かつ円滑に対応できる体制を有すること	沖縄県内で迅速かつ円滑に対応できる体制とは具体的にどのような体制であることが必要となりますか。	通常の打ち合わせではオンライン等を活用する予定ですが、本県が対面での打ち合わせを求めた場合は、本県と協議のうえ沖縄県内にて打ち合わせを行えるようにしてください。
2	応募要領 9 審査 (3)二次審査	プレゼンテーション審査への参加はオンライン参加が可能ですか。	審査会場への入室は提案者あたり3名までとしておりますが、3名全員がオンライン参加としても構いません。
3	仕様書 第2 業務内容等に関する事項 1 業務内容 (2)人員配置 イ(ア)相談員: 常時 2 名以上	相談員は、沖縄県の本業務専任ではなく、他の自治体等の同様業務との兼務でもよろしいですか。	可能な限り専任体制とすることが望ましいですが、他の自治体等の兼務を妨げるものではありません。ただし、兼務となることで応答率が低下しないよう、経費限度額の範囲内で対策を講じて頂きたい。
4	仕様書 第2業務内容等に関する事項 1 業務内容	(2)人員配置 (ア)相談員に常時 2 名以上とご記載ございますが、相談員は他医療電話相談対応との兼任は可能でしょうか。	No3 の回答に同じ。
5	仕様書 第2業務内容等に関する事項 2 受託者における人員体制	(1)内に、「判定結果により、応急手当の助言や医療機関案内、119 番への転送やかけ直しの要請などの対応を行う」とご記載ございますが、119 番への発信ができないコールセンターシステムを利用する場合は、119 番に発信可能な電話(携帯電話、固定電話など)を用いて相談員が 119 番に架電し、相談者の情報を伝え、たうえで救急の出動を要請するという対応でも可能でしょうか。	記載頂いた対応の他、相談者へ 119 番へのかけ直しを要請するなどしてください。

6	仕様書 第3 相談システム及び業務整備に関する事項 2 相談システム	ウ 内に、「他の委託業務等と電話回線を共用する場合、少なくとも2回線以上#7119専用の回線を確保すること」とご記載ございますが、3回線目以降も#7119や他医療電話相談対応であれば兼任としてもよろしいでしょうか。	最低2回線を#7119専用回線を用意頂ければ、3回線目以降は兼任でも可能です。
7	仕様書	仕様書内にご記載はございましたが、 ① FAX 対応は必要とされますでしょうか。 ② コールセンターで用意する番号は050番号で問題ないでしょうか。番号の指定等ございましたらご教示いただけますと幸いです。 ③ コールセンターからのコールバックは必要とされますでしょうか。また、コールバックを必要とされる場合、どのような状況を想定されますでしょうか。(通話中の予期せぬ切電等) また、コールバックを行う場合、発信元番はコールセンターの番号となりますがよろしいでしょうか。	①FAX 対応は不要と考えています。 ②番号の指定はございません。 ③通話中の予期せぬ切電等が発生した場合、コールバックは必要と考えます。発信元番号はコールセンターの番号でよいです。
8	その他	本事業を実施するにあたり、委託者の承諾がある場合一部業務を再委託することは可能でしょうか。またその場合、いつまでに再委託の承諾を得る必要がございますでしょうか。	再委託は原則禁止とします。ただし、本県と協議のうえ、あらかじめ書面による承諾を得た場合は認められる場合もあり得るかと思慮されます。
9	応募要領 9 審査 (3)二次審査	プレゼンテーションは参加者全員がオンライン対応でも問題ございませんでしょうか。	No2の回答に同じ。
10	その他	本事業で想定される入電件数、相談件数についてご教示いただけますでしょうか。(類似電話相談案件からのデータでも問題ございません)	入電件数、相談件数は約7,500件と想定されます。※年間 約12,700件を想定。

11	<p>仕様書 第1 事業概要に関する事項</p> <p>2 事業の概要</p>	<p>以下は緊急度が高いと判断される事案で、且つ、119 番へのかけなおしが困難と相談員が判断した場合について</p> <p>(1) 固定電話からのご相談で、居住地等が確認できなかったケースでは、どのように対応すればよろしいでしょうか。</p> <p>(2) 携帯電話からのご相談で、居住地等が確認できなかったケースでは、どのように対応すればよろしいでしょうか。</p> <p>(3) 非通知電話からのご相談で、居住地等が確認できなかったケースでは、どのように対応すればよろしいでしょうか。</p> <p>(4)消防への連携において、当社から消防へ連携時の名乗りは以下(当社提案)で良いでしょうか。 「沖縄県から委託を受けている健康相談会社のものです。#7119 で相談をうけていた最中に急変し～」</p>	<p>(1) 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」に記載のある契約者情報照会の手続き等に従い、相談者の所在地把握することを想定しています。</p> <p>(2)～(3) 本事業の制度上、ご質問頂いたケースでは、相談者の追跡や119番へのかけ直しは困難であるため、対応を終了してもやむを得ないと思慮されます。(消防庁に確認したところ、同趣旨の回答がありました。)</p> <p>(4)特に指定はございませんが、県から#7119事業の委託を受けていることを最初に伝えた方がよいかと思えます。 例:「沖縄県から#7119事業の委託を受けている〇〇です。#7119で相談をうけていた最中に急変し～」</p>
12	<p>仕様書 第2 業務内容等に関する事項</p> <p>2 業務内容(2)人員配置 イ 人員の配置に係る基準</p>	<p>(ア)相談員:常時2名以上 (イ)常駐医師:常時1名以上</p> <p>これらは、本事業専任ではなく、兼任でもよろしいでしょうか。</p>	<p>No3の回答に同じ。</p>
13	<p>仕様書 第2 業務内容等に関する事項</p> <p>3 業務実施に関する事項 (2)業務責任者及び相談員等の名簿の作成</p>	<p>業務責任者及び相談員の名簿につきましては、本事業に携わる主たるスタッフのみを記載したものでよろしいでしょうか。(他県で同様の対応にてご了承頂いている事例がございます。)</p> <p>また、個人名の扱いについては、氏名欄は例えば、A 医師、B 看護師との表記でよろしいでしょうか</p>	<p>本県の相談事業に関わる全ての業務責任者及び相談員について名簿に記載願います。また、個人名もフルネームで記載してください。</p>

14	仕様書 第 2 業務内容等に関する事項 4 相談業務に関する対応 (2)医療機関案内	想定される貴県との医療機関の情報共有方法をご教授ください	電話、メール等で医療機関や夜間救急当番病院の情報を提供します。
15	仕様書 第 2 業務内容等に関する事項 4 相談業務に関する対応 (4)相談業務に関する記録	一定期間とは、1 年間でも差支えございませんでしょうか。	1年間でも問題ございません。
16	仕様書 第 2 業務内容等に関する事項 4 相談業務に関する対応 (5)一部の離島からの相談に関する情報共有対応	(1)週 1 回以上のとりまとめ報告について、指定の期間区切り、報告のタイミング、報告内容等の具体的例示をお願いします。 また、相談が無い場合は報告不要との理解でよろしいでしょうか。 (2)相談の性質上、相談中に相談対象者氏名を聞き取り、報告の了解を得ることは困難だと思われそうですが、必須事項との理解でよろしいでしょうか。 ※対応出来ない場合、本件への参加は出来ないとの理解でよろしいでしょうか。 (3)居住地等が確認できなかったケースでは、どのように対応すればよろしいでしょうか。	(1)報告の例として、月曜日から日曜日までの相談を、翌週の火曜日頃までに報告すること等が想定されます。報告内容については仕様書 4P に記載された【記録内容(例)】の内容が想定されます。また、相談が無い場合もその旨報告願います。 (2) 本県の一部離島においては、地域の見守り体制が機能していることもあり、地元の診療所への情報提供が必要となるケースがあり得ます。 このような事情を説明し、氏名を聞き取っていただくことをお願い致します。ただし、相談者から了解を得られない場合は、情報共有できなくてもやむを得ないと考えます。 (3)相談者の居住地や現在地の確認は優先的に行って頂きたいですが、居住地等が確認できなかった場合は情報共有できなくてもやむを得ないと考えます。
17	仕様書 第 2 業務内容等に関する事項 5 委託者に対する報告等 (4)基本的な応答率の評価を行うための報告	回線閉塞について (1)貴県がご準備される回線数をご教授下さい。 (2)仮に貴県から転送される回線数が 2 回線とした場合、コールセンター側で 2 回線	(1)本県は2回線用意することを予定しています。 (2)コールセンター側で用意した回線の全てが入電状態となれば回線閉塞として

		準備すると回線閉塞は発生いたしません。その場合は、回線閉塞に関する当該報告は不要との理解でよろしいでしょうか。	報告が必要になりますので、ご質問いただいたケースでは報告が必要となります。
18	仕様書 第2 業務内容等に関する事項 5 委託者に対する報告等 (5)相談後の受診行動の標本調査	聞き取り調査等においては、特に指定のものはございますか？ もしくは、利用者負担を考慮し、効果測定が可能な手法については別途協議との理解でよいでしょうか。	現時点で指定はございませんので、別途協議と致します。
19	仕様書 第4 その他 2 留意事項 (3)受託者が確保するスタッフ等に対して、労働基準法、最低賃金法等の各種関係法令を遵守すること。	令和6年9月～令和7年3月＝212日 時間数：212日×24時間＝5,088時間 相談員のみで常時2名以上 経費限度額≒16,909,090円(税別) 1時間≒3,323円 単純計算：1時間/1,661円/ 相談員1名 仮に専任体制の場合、ドクター人件費やその他システム運用等を勘案すると最低賃金に満たないことが想定されますが、この点についてのご見解をお聞かせ下さい。	No3の回答に同じ。
20	応募要領 P4 9—(3)—②—エ—(ア)	応募の形態(法人単体、コンソーシアム)を問わず、審査会場への入室は提案者あたり3名までとする(オンライン参加者も含む)。とあるが、時期的に交通手段や宿泊の手配が容易ではない時期と思われます。3名全員オンライン参加で宜しいか。	No2の回答に同じ。
21	提案書作成要領 P2 5—7	提案内容によっては、今年度事業期間8ヶ月に続き、来年度12ヶ月間の期間延長もあり得るという認識で宜しいか。	公募による契約が原則ですが、優先交渉権者を選定する際に考慮する可能性があります。