

令和 7 年 2 月 28 日

(令和 7 年 3 月 6 日修正、修正部分は下線部)

青森県救急安心センター（＃7119）運営業務に係る質問に対する回答

質問	回答
青森県救急安心センター（＃7119）運営業務（以下「本業務」）について、令和 4・5・6 年度それぞれの委託金額（税別または税込み表記）および契約業者名をお教えてください。	本事業は令和 6 年 8 月 1 日から運営を開始しており、令和 6 年度は株式会社メディカル・コンシェルジュに 14,999,999 円（税込）で運営を委託しています。
青森県救急安心センター（＃7119）運営業務仕様書（以下「仕様書」）6 業務実施に関する事項（6）に記載の「業務マニュアル」をご提示ください。また次年度用のマニュアル作成にあたり、今年度使用のものを参考にすることに支障ございませんでしょうか。	仕様書 6 の（6）に記載しているとおり、「業務マニュアル」は委託者との協議により受託者が作成することとしています。 このため、今年度使用しているマニュアルそのものを提示することは予定していません。
仕様書 6 業務実施に関する事項（7）に「医療賠償責任保険」と記載がありますが、この対象は「医療事故に対するもの」ではなく、「電話相談業務において生じた事故に対するもの」という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
仕様書 7 相談業務に関する事項（4）相談業務に関する記録 に記載の【記録内容（例）】のうち、弊社では件数集計が困難な項目について、ご相談させていただくことは可能でしょうか。なお記録は取っておりますので、照会の都度ご報告することは可能です。	可能です。仕様書 7 の（4）に記載しているとおり、記録内容については受託者と協議の上決定することとしています。
仕様書 8 相談システム及び業務設備（3）に記載の「回線混雑等により応答ができない場合」とは、「配置された相談員がすべて対応中で、新たな入電に対し受付できない状態」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。
仕様書 9 委託者に対する報告等（1）事業実績の報告 に「翌月 10 営業日を目途に報告すること。」とありますが、報告日について別途ご相談することは可能でしょうか。	翌月 10 営業日を目途に相談することは可能です。

仕様書 9 委託者に対する報告等（3）基本的な評価を行うための報告 について以下をお教えてください。 ① 令和 4・5・6 年度の月別・時間帯別の入電件数・対応件数・応答率・回線閉塞日時・回線閉塞時間・1 件ごとの処理時間。 ② 弊社では回線閉塞日時・回線閉塞時間の報告の代わりに、回線数をオーバーした着信の情報報告を行っております。この報告を行うことで、どの時間帯に閉塞状態が多いかをより判断しやすくなると考えているためです。この対応でも差支えございませんでしょうか。	①別記のとおり示します（項目は今年度のものの）。なお、入電件数については企画提案競技実施要領 5（2）エに示しています。 ②仕様書 9 の（3）に記載しているとおり、報告する情報については受注者と協議の上決定します。
--	--

別記

1 月別対応件数・応答率・回線閉塞時間

年月	R6. 8	R6. 9	R6. 10	R6. 11	R6. 12	R7. 1	計
対応件数	1, 168	683	581	618	1, 052	1, 195	5, 297
応答率	86. 8%	87. 1%	80. 5%	85. 6%	82. 3%	78. 4%	83. 1%
回線閉塞時間(分)	647	256	122	160	813	848	2, 846

2 処理時間

	件数	割合
0～5 分未満	2, 162	40. 8%
5～10 分	2, 684	50. 7%
11～15 分	355	6. 7%
16～20 分	60	1. 1%
21～30 分	30	0. 6%
31 分以上	6	0. 1%
計	5, 297	100. 0%