

質 問 回 答 書

No.	質 問	回 答
1	<p>【仕様書：5 業務概要 (2) 業務内容】</p> <p>現在の回線数、入電数を教えてください。</p>	<p>現在は1回線となっております。</p> <p>入電数につきましては、別紙1をご参照ください。</p>
2	<p>【仕様書：5 業務概要 (2) 業務内容】</p> <p>契約中に回線数の増減はありますでしょうか。</p>	<p>回線数の指定はございませんが、仕様書 6：業務水準にございます「応答率目標：100%」に達成していない等の際、協議する場合がございます。</p>
3	<p>【仕様書：5 業務概要 (2) 業務内容】</p> <p>受託時、現在運用しているマニュアルのデータはいただけますでしょうか。</p>	<p>可能です。</p>
4	<p>【仕様書：5 業務概要 (2) 業務内容】</p> <p>運用上の課題があれば教えてください。</p>	<p>主な課題は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連絡者の属性（医療機関、行政機関、事業所、患者本人等）と連絡内容により、引継先が異なる場合があります。 ・保健衛生、医療に関する一定の知識を基に、緊急の対応に必要な情報を聞き取り、相談対応又は担当者へ引き継ぐ必要があります。 ・人事異動等により、引継先や対応フローが年度途中に変更となる場合があります。
5	<p>【仕様書：5 業務概要 (3) 対応体制】</p> <p>医療職オペレーターとして、准看護師の配置は可能でしょうか。</p>	<p>感染症・食中毒に関する知識、適切な聞き取り・受診勧奨等のコミュニケーション力、記録類の作成の実務等、医療職として求められる能力を有しているのであれば可能です。</p>
6	<p>【仕様書：5 業務概要 (2) 業務内容 ウ】</p> <p>市への報告基準を満たした場合は、どのように引継ぎをしているのでしょうか。（電話、メール等 市窓口時間外の場合など）</p>	<p>日中であれば各事務所の連絡先へ、夜間であれば緊急連絡先へ電話連絡となります。あわせて、翌営業日に各案件の対応結果を報告シートにより報告していただきます。</p>
7	<p>【仕様書：5 業務概要 (2) 業務内容 ウ】</p> <p>入電をそのまま市窓口へ転送できるような設定が必要でしょうか。</p>	<p>No. 6をご参照ください。</p>

8	<p>【仕様書：5 業務概要 (4) 使用する電話回線】 045-664-7293 からボイスワープ転送をしてもらえるのでしょうか。</p>	<p>受託者が用意する番号へ委託者が転送設定します。</p>
9	<p>【仕様書：5 業務概要 (2) 業務内容】 2019年度～2023年度1月までの年次件数をご教示ください。</p>	<p>別紙1をご参照ください。</p>
10	<p>【仕様書：5 業務概要 (2) 業務内容】 上記の通報分類内訳数をご教示ください。(感染症・食中毒疑い・その他)</p>	<p>別紙1をご参照ください。</p>
11	<p>【仕様書：5 業務概要 (2) 業務内容】 その他の内容で多い事例について具体的にお知らせください。</p>	<p>主な事例は以下のとおりです。 ・既通報者、転送先担当者等からの確認のための連絡 ・(患者が発生していない) 一般的な疾病や食中毒のリスクに関する相談対応 (〇〇してしまった、〇〇を食べてしまったが大丈夫か) 等</p>

感染症・食中毒緊急通報ダイヤル実績

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	うち 感染症	うち 食中毒	うち その他	直営・委託	備考
2018年度	29	50	11	37	15	45	19	23	36	4	7	11	287	－	－	－	直営	
2019年度	82	47	22	14	5	21	9	1	2	38	59	7	307	－	－	－	直営	
2020年度	－	－	－	27	38	14	16	19	12	21	11	5	163	4	17	142	一部委託	夜間休日の実績のみ（委託開始年度）
2021年度	6	17	7	13	33	8	0	0	0	26	21	16	147	1	21	125	一部委託	夜間休日の実績のみ
2022年度	27	21	17	81	58	16	7	10	18	14	20	13	302	11	76	215	委託	24時間対応実績