

**公募型プロポーザル(滋賀県救急安心センター事業(#7119)運營業務委託)  
に対する質問への回答**

	質問内容	回 答
1	仕様書 第2 5 (3) イ 応答率および占有率の評価に必要な情報の報告において、『コールセンター(委託事業者)は、アで収集した情報を別紙様式1「#7119 対応状況一覧」に取りまとめ、次月の5営業日目を目処に委託者に報告すること。』とあるが、書式を提示いただきたい。	報告様式については、契約後に委託業者と協議の上、決定しますので、『報告様式については、委託者と協議すること』に仕様書を修正しました。
2	報告期日について、土日祝日、ゴールデンウィーク、年末年始などで、営業日や対応スタッフが少ないケースが想定されるが、場合により猶予をいただくことは可能か。	報告期日については、「次月の5営業日目を目処に委託者に報告すること」としておりますので、猶予が必要な場合は協議してください。
3	仕様書第2 1 (2) ア 必要な人員の確保において、受付員、相談員に関して、他自治体の医療相談業務と兼務でも問題ないか。	仕様書に記載のとおり、契約回線以上の相談対応者の配置が必要ですが、兼務でも問題ありません。
4	過年度の入電数/対応件数/応答率等の実績は。	令和7年度新規事業のため、過年度実績はありません。
5	過年度の受託会社名/金額は。	令和7年度新規事業のため、過年度実績はありません。
6	当事業で想定される期間内での相談件数は。	令和7年10月から令和8年3月末までの半年間で、約7,700件を想定しています。
7	仕様書第2 1 (2)人員配置において、「委託事業者は、滋賀県の専用回線として2回線を用意し、・・・」とあるが、委託者より受託事業者に転送される回線数は何回線になるか。	2回線となります。
8	仕様書 第2 2 (2)相談員において、「119番への転送や該当する消防本部への転送など」について、以下のルールにて対応することで良いか。 ○相談対応中に相談者の容態が急変し、人命又は身体に差し迫った危険がある場面には、切電した後に相談者に代わり別回線で所定消防本部に情報連携する。 ・生命に危険があると判断した上で情報共有する。 ・個人情報取得できない場合は連携不要とする。 ○相談員が119番への転送や該当する消防本部への転送が必要だと判断した場合 ○上記以外の場合は119番へのかけなおし要請	仕様書に記載のとおり、基本的には切電せずに転送等の対応を想定していますが、相談者の容態が急変した場合等、生命に危険があると判断された場合には御質問にあるような対応をいただくことについては差し支えありません。