

設計図書等に対する質問回答書	
業務名	千葉県医療安全相談窓口業務委託
質問事項	回答
<p>1 仕様書「3 履行場所」 セキュリティを担保した状態でも、在宅勤務の相談員による電話対応は不可でしょうか。</p> <p>2 仕様書「8 実績報告（1）日次報告」 日次で受付票をご用意するのは苦情に関する相談のみで、新型コロナウイルス感染症に関する相談を含めてその他のご相談は、内容種別と件数の日次報告でよろしいでしょうか。</p> <p>3 仕様書7（1） 発注者から指定する電話からの転送受け入れを可能とするとありますが、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定電話番号は何番ありますか？ ・ 2 番号以上ある場合、それぞれに対応する番号を用意することでも良いでしょうか？ ・ 上記で良い場合、合計3回線となれば良いでしょうか？ 	<p>1 お見込みのとおり。</p> <p>2 日次報告については、新型コロナウイルス感染症に関する相談を含む全ての相談について受付票での報告が必要となります。</p> <p>3 本市が指定する電話番号は、医療安全相談窓口と新型コロナウイルス感染症相談窓口の2つです。 上記2つの電話番号それぞれに対応する転送先の電話番号を用意していただいても構いませんが、転送元がどちらの電話番号であっても合計3回線まで対応できる体制としていただく必要があります。 よって、質問文中にある「合計3回線」が、たとえば医療安全相談窓口の転送先2回線と、新型コロナウイルス感染症相談窓口の転送先1回線の合計3回線で固定するという意味であれば不可とします（どちらかが集中した場合柔軟に3回線まで受電できる体制としてください）。</p>

設計図書等に対する質問回答書	
業務名	千葉県医療安全相談窓口業務委託
質問事項	回答
<p>4 仕様書10 新型コロナウイルス感染症に関する相談 100件/日 とありますが、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在実績のある件数となりますか？ ・その場合、1コール当たりの平均通話時間を教えてください。 <p>5 別紙 相談対応マニュアル 新型コロナウイルス感染症に関する内容の記載がありませんが、どこまでの対応を想定しているかお示してください。</p> <p>6 医療安全相談とコロナウイルス感染症に関する対応とでは、対応のために必要とされるスキルや、対応に要する所要時間等が異なると思われます。 そこで、下記の対応が本件で可能かどうか回答をお願いします。 案①：医療相談窓口とコロナ関連相談窓口の電話番号を分ける。 案②：まずは受付者が主訴を確認した上で、内容に応じてコールセンター内で対応スキルを保有した相談員に転送する。</p>	<p>4 仕様書で提示した想定件数は、実績を基に算出しています。1コール当たりの平均通話時間は10分を想定してください。</p> <p>5 新型コロナウイルス感染症に関する相談対応に当たっては、発熱症状を訴える市民等の相談に看護師の視点から適切な助言を行っていただくとともに、必要に応じて医療機関の紹介や救急要請の案内などを行っていただきます。</p> <p>6 案①については上記3のとおりお考え下さい。 案②については、例えば医療安全相談窓口コロナ関連相談が入った場合などについては、そのような対応も想定されるものと考えております。なお、この場合においても、仕様書8にあるように相談件数についてはコロナに分類するようお願いいたします。</p>