

	受付日	回答日	質問内容	回答
1	7月11日	7月12日	①令和3年度安心センター実績に関する質問です。 運用実績には128,657件 相談状況には318,198件 と記載されていますが、この違いを教えてください。 受電件数は128,657件で、1度に複数相談を受けるケースが有って相談件数としては318,198件という理解でよろしいでしょうか。 ②上記の実績に関しましては、全て受託業者の人員で対応されてきたという理解でよろしいでしょうか。	①令和3年度救急安心センターの呼件数実績としては、128,657件となります。 相談状況318,198件には、新型コロナウイルスの受診や検査に係る相談件数も含まれており、これらは、一度、安心センターで受電いたしますが、別の相談窓口へ転送されております（自動音声案内）。 ②運用実績について、お見込みのとおりです。
2	7月11日	7月12日	救急医療相談業務公募型企画競争 提案説明書（令和4年6月 札幌市保健福祉局保健所医療政策課・以下「提案説明書」という。）第1業務概要等 4 業務実施場所について、次の3点を質問します。 ①現在の受託者は、救急安心センターさっぽろ（以下「センター」という。）にて当該業務を実施しておりますでしょうか。 ②これまでに、「センター以外の場所で当該業務を実施」した例はありますか。 ③貴庁が「センター以外の場所で当該業務を実施することで、効果的かつ効率的な業務の遂行が可能」と判断するケースを例示ください。	①実施しております。 ②新型コロナウイルス感染症に関する受診や検査の相談件数の増加にとまじり、センター以外の場所で当該業務を実施した例はございます。 ③提案内容により評価されることとなります。
3	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2業務内容 1 救急安心センターさっぽろ相談運営業務に記載の「業務マニュアル」の内容確認は可能でしょうか。	札幌市保健所へお越し頂きましたら内容確認は可能です。 ただし、内容のコピーや写真撮影等はできませんので、ご了承ください。 また、お越しになる場合には事前にご希望日時を複数ご提示ください。 閲覧時間については、本市で指定させていただきます。
4	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2業務内容 1(3)体制 ア 人員概要(ア) 受付員は「オペレーター（＝無資格者）」が対応しても仕様を満たしますでしょうか。	受付員の資格要件は定めていないことから、提案内容により評価されることとなります。
5	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2業務内容 1(3)体制 イ 人員体制(ア) 人員配置について、別紙1、別紙2に記載する過去の運用実績をもとに、受託者において業務期間中の対応件数等の伸び率を予測したうえで、別紙3に記載するサービスレベル要求事項を満たし、受付員及び医療相談員が不在となることがないよう最適な人員配置を行う条件を満たせば、当該委託に従事する人員は、他道府県等業務との兼務でも仕様を満たしますでしょうか。	本業務で求めるサービスレベル要求事項及び最適な人員配置を行う条件を満たしている場合は、兼務を妨げるものではありません。
6	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2業務内容 1(3)イ(ア) 人員体制および別紙1について、次の3点を質問します。 ①想定を上回る入電があった場合は、記載されている受付員や医療相談員の席数を増設する必要がありますでしょうか。 ②上記①に関連しますが、現契約期間中に3席以上準備した期間はございましたでしょうか？あればその期間および受付員及び相談員の構成比もご教授ください。 ③上記①に対応した場合、契約金額の増額を対応いただけますでしょうか。	①増設の必要性の有無も含めましてご提案ください。 ②新型コロナウイルスの受診や検査に係る相談が急増した際には増員を行っており、受付員と医療相談員の構成比は概ね1:1です。 ③本公募型企画競争により選定された事業者と締結する契約内容を超えるものであると判断される場合には変更契約については検討いたします。
7	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2業務内容 1(3)体制 イ 人員体制(ウ) 従事者名簿等の提出について、次の3点を質問します。 ①従事者のうち看護師については全員「資格を有することを証する書類の写し」の添付が必要という理解でよろしいでしょうか。 ②上記①について、例えば「看護師免許番号」を明記することでも仕様を満たしますでしょうか。 ③従事者のうち、無資格者（＝オペレーター）についても、名簿の提出が必要という理解でよろしいでしょうか。	①お見込みのとおりです。 ②「資格を有することを証する書類の写し」の提出となります。 ③お見込みのとおりです。
8	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2業務内容 1(3)体制 イ 人員体制(エ) 配置計画書は、人数のみ・人数+スタッフ名の記載どちらを想定されておりますでしょうか。	本業務に従事する全ての方の名簿をご提出ください。
9	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2業務内容 1(3)体制 エ 現場リーダーについては名簿の提出が必要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。ただし、「提案説明書」第2業務内容 1(3)体制 イ 人員体制(エ) 配置計画書に記載されていれば別途の提出は不要です。
10	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2業務内容 1(4)ア(ア)について、次の2点を質問します。 ①「救急安心センターさっぽろシステム」について、どのようなものが可能な限り具体的にご教示ください。（新規参入業者としましては、入力や操作の難易度により、サービスクオリティや応答率にどれくらい影響が出るか確認する必要があると思料いたします。） ②別紙1-1・時間別入呼件数のうち、各消防本部（指令室等）への電話転送を行った件数についてお教えてください。	①「救急安心センターさっぽろシステム」の詳細をまとめた業務マニュアルを作成しておりますので、システムの具体的な中身については、札幌市保健所へお越し頂きましたら内容確認は可能です。 ただし、内容のコピーや写真撮影等はできませんので、ご了承ください。 また、お越しになる場合には事前にご希望日時を複数ご提示ください。 閲覧時間については、本市で指定させていただきます。 ②令和元年度6,040件、令和2年度6,148件
11	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2業務内容 1(4)ア(ウ) FAX 受付対応を行った場合、緊急判定は行えません。その理解で相違ないでしょうか。	お見込みの通りです。

	受付日	回答日	質問内容	回答
12	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2 業務内容 1(4)ア(ウ)について、次の2点を質問します。 ①「北海道救急医療・広域災害情報システム」で案内を行うのは、「休日・夜間に対応している医療機関を探す」に記載の医療機関の範囲（該当ない場合は「救急医療情報案内センター」を案内）という理解でよろしいでしょうか。 ②上記①のほかに、「札幌市の指定する方法」について具体的にございましたらお示しください。	①日中においても、医療機関案内の相談には対応を頂きます。 ②札幌市ホームページに掲載している休日当番医等や、現状では新型コロナウイルス感染症の罹患後症状（後遺症）に対応している外来医療機関の案内が考えられます（医療機関リストは提供します）。
13	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2 業務内容 1(4)ア(エ)に「オンコール医師に助言」と記載があります。相談の中で「医師による対応が必要」と判断される場合は、すべて「オンコール医師に転送」という理解でよろしいでしょうか。	緊急度の判定が困難である場合等に、オンコール医師に助言を求めて相談員が対応するものであり、オンコール医師へ電話を転送して相談者対応を任せるものではございません。
14	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2 業務内容 1(4)ア(カ)に該当する令和元年・2年・3年各年度別件数についてお教えてください。	件数については把握しておりませんが、必要な場合には実施して頂きます。
15	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2 業務内容 1(4)イ外国語対応の119番への転送について、次の2点を質問します。 ①転送後の外国語対応についても、通訳者による3者間通話等により対応するという理解で相違ないでしょうか。 ②後述2 産婦人科救急情報オペレート業務において、質問と同様の対応が必要となった場合、上記①と同じ対応で相違ないでしょうか。	119番転送と同時に3者間通話は切断されるため、その後は消防局から再度、通訳会社に連絡を取るようになります。
16	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2 業務内容 1(7)業務報告および別紙5について、次の2点を質問します。 ①別紙5に記載されている「※1」については、入力することで報告が完了するという理解でよろしいでしょうか。 ②同じく「※2」については、入力したデータを基に、各グラフを作成すればよろしいでしょうか。	①入力のみでは報告は完了いたしません。提案説明書のとおりメールで報告頂きます。 ②お見込みのとおりです。
17	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2 業務内容 2 産婦人科救急情報オペレート業務に記載の「札幌市の用意する業務マニュアル」の内容確認は可能でしょうか。	札幌市保健所へお越し頂きましたら内容確認は可能です。 ただし、内容のコピーや写真撮影等はできませんので、ご了承ください。 また、お越しになる場合には事前にご希望日時を複数ご提示ください。 閲覧時間については、本市で指定させて頂きます。
18	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2 業務内容 2(3)配置体制 イ 19時から翌朝9時の間に最低1名の助産師を配置できないと、仕様を満たしませんでしょうか。	提案説明書に記載のとおりです。
19	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2 業務内容 2(7)業務内容 ア センターで実施する業務について、次の2点を質問します。 ①同第1 業務概要等 4 業務実施場所で貴庁が「センター以外の場所で当該業務を実施することで、効果的かつ効率的な業務の遂行が可能」と判断した場合は、センター以外での実施を許容いただけるという理解でよろしいでしょうか。 ②評価項目に、BCP対策、セキュリティ対策等具体的な記載がありませんが、基準（最低基準等）はございますでしょうか？	提案内容により評価されることになります。
20	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2 業務内容 2(7)業務内容 ア(ア)（別紙7）の対象となる相談は、次のどれに該当しますでしょうか。 ①産科、婦人科のご相談に関するものすべて。 ②産科、婦人科のご相談に関するもののうち、緊急・救急相談に該当するもの。 ③上記①②以外。（具体的にお教えてください）	①となります。
21	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2 業務内容 2(7)業務内容 ア(イ)医療機関及び救急隊との調整業務に記載の「ルール集」の内容確認は可能でしょうか。	札幌市保健所へお越し頂きましたら内容確認は可能です。 ただし、内容のコピーや写真撮影等はできませんので、ご了承ください。 また、お越しになる場合には事前にご希望日時を複数ご提示ください。 閲覧時間については、本市で指定させて頂きます。
22	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2 業務内容 2(7)業務内容 イについて次の2点を質問します。 ①該当するのは、別紙6に記載のすべての医療機関という理解でよろしいでしょうか。 ②確認は「当日の16:00までに完了する」という理解でよろしいでしょうか。 ③16:00以降の急な変更に対応することは困難であると思料しますが、許容いただけるという理解でよろしいでしょうか。	①お見込みの通りです。 ②相談業務開始時間である19時に備え、業務開始時間である16時から19時までの間に、電話確認、関係者への連絡、入力を終えるというものです。 ③変更の際には都度対応頂くことになります。
23	7月11日	7月12日	「提案説明書」第2 業務内容 3(2)業務設備等についての記載は、すべて「センター」にて当該業務を実施する前提で書かれております。貴庁が「センター以外の場所で当該業務を実施することで、効果的かつ効率的な業務の遂行が可能」と判断した場合は該当しないという理解でよろしいでしょうか。	電話交換機等、相談対応が行える基本的な設備については本市で調達しており、業務実施に当たっては、使用することができます。それらを使用せず、提案説明書に記載のある業務内容を実施できることが確認できれば、該当しないと考えて差し支えありません。
24	7月11日	7月12日	現在の受託している会社様及び受託金額・契約期間をご教授ください。	・受託会社：オフィスポケット株式会社 ・委託金額：329,868,000円（契約当初） ・契約期間：令和元年10月1日午前9時～令和4年10月1日午前9時
25	7月11日	7月12日	別紙1-1・時間別入呼件数のうち、「受付員」（有資格者ではないスタッフ）で完結する相談・医療相談員が対応した相談を個別にお教えてください。	相談員別の対応件数については集計しておりません。

	受付日	回答日	質問内容	回答
26	7月11日	7月12日	別紙1-1および1-2の、令和元年度3月の数字が異なる理由をお教えください。	数字に誤りがありましたので、別紙1-1及び別紙1-2を差し替えさせていただきます。大変申し訳ございませんでした。
27	7月11日	7月12日	別紙1-1および2-1～3の時間別入呼件数と受付件数が、大きく異なる理由をお教えください。	「1」の回答をご参照ください。
28	7月11日	7月12日	別紙1-3の数字は、1-1に含まれるでしょうか。	含まれません。
29	7月11日	7月12日	別紙2-1～3（2）相談種別内訳（累計）について次の2点を質問します。 ① 本業務は「救急医療相談業務」でありながら、「その他」が突出しています。この理由（または見解）をお教えください。 ② 上記①に関連しますが、H31年度・R2年度・R3年度と「その他」の数が激増しています。この理由（または見解）と、多く見られる相談例をお教えください。	「1」に記載のとおり、新型コロナウイルス感染症の受診や検査に関する相談が主となります。
30	7月11日	7月12日	本企画競争は、1社単独での参加が条件であり、協業での参加は認められないという理解で相違ないでしょうか。	お見込みの通りです。
31	7月12日	7月13日	市ホームページ https://www.city.sapporo.jp/hokenjo/keiyakujouhou/r4qqriryououdan.html スケジュール 5 書類及びヒアリング審査 で 令和4年8月2日（火）頃と記載されているが、観光時期の為、航空券や宿泊の予約が取りにくい状況であるが、日程確定と考えてよいか。	ヒアリング審査については、参加表明締切後に各社へご連絡いたします。
32	7月12日	7月13日	安心センターでは、平均応答率が90%を下回っているが、これはコロナ相談の増加によるものか。今回は第7波を想定した提案とすべきでしょうか。	応答率については、お見込みのとおりと考えております。 また、内容については、提案いただいたものにより評価されることとなります。
33	7月12日	7月13日	現状、コロナ関連の相談も多いと思いますが、それらも含めた相談体制を考慮すべきでしょうか。	提案内容により評価されることとなります。
34	7月12日	7月13日	現在の受託会社におけるスタッフ費用について開示は可能でしょうか。	開示は行えません。
35	7月12日	7月13日	付加サービスを企画提案した場合、新たなサービスの提供は10月1日でなくとも構わないでしょうか。	委託開始時である10月1日より提供可能なサービスが基本となりますが、運用実績を踏まえた上での導入が適切であると判断される場合には、導入時期等考慮した上で可能な場合があります。
36	7月12日	7月13日	業務の受託実績を証するものとしては契約書の写しが必要でしょうか。	契約の相手方、期間、業務内容が確認できるものとして、契約書の写しの提出を想定しております。参加意向申出書の提出時に、過去の受託実績を証するものとして1件ご提出ください。 企画提案書とともに提出頂く過去5年以内の受託実績については、件数の制限はございません。
37	7月12日	7月13日	医療相談員は、准看護師資格では不可、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。
38	7月12日	7月13日	電話救急医療相談プロトコルのシステムは、緊急度判定の実施後に、キーボードにて相談記録データを入力するという運用でしょうか。	お見込みのとおりです。
39	7月12日	7月13日	前回（令和元年10月～令和4年9月）の業務仕様書には、SVの配置条件として、「コールセンター等におけるスーパーバイザー業務経験が3年以上の者を常勤の職員として配置すること」とありましたが、今回の仕様書にはその記載がありません。 SVの経験年数等に関して、特に指定がなくなったということでしょうか。	SVの経験年数等に関しては定めていないことから、提案内容により評価されることとなります。
40	7月12日	7月13日	前回の業務仕様書には、監督員の配置要件がありませんでしたが、今回の使用者には監督員配置の記載がございます。この変更はどのような理由によるものでしょうか。	これまで、札幌市職員が監督員を務めておりましたが、今回の契約から委託に含めることとしたためです。
41	7月12日	7月13日	監督員の業務内容に「重大な事故や災害の早期覚知、受付員及び医療相談員へ助言を行うことによる事故の未然防止、消防及び関係機関との調整を行う」とありますが、救急安心センター業務に熟知し、かつ消防救急の経験が豊富な方でなければ対応が難しいと思われそうですが、そのような人物像でお間違いないでしょうか。	提案内容により評価されることとなります。
42	7月12日	7月13日	前回（令和元年10月～令和4年9月）の業務仕様書では、受付員の配置人数が「1席」でしたが、今回は「2席以上」となっております。こちらは受電数の増加に伴うもの、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。
43	7月12日	7月13日	監督員は、365日、24時間配置すること、とありますが、オンコール対応は不可で、監督員は常にセンター内に常駐していなければならない、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。
44	7月12日	7月13日	現場リーダーは、受付員でも医療相談員でも、どちらでも問題ございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。

	受付日	回答日	質問内容	回答
45	7月12日	7月13日	<p>前回の仕様書には、研修に関して、「実務研修」「新規採用者研修」「守秘義務研修」等の具体的な研修項目について記載がありました。今回の仕様書には具体的な研修内容の記載がありませんでした。こちらは、発注者様と適宜協議の上、研修内容を随時決めていくという理解でよろしいでしょうか？</p>	<p>提案内容により評価されることとなります。</p>
46	7月12日	7月13日	<p>助産師の配置に関してですが、助産師の資格を有していても実務から遠ざかっている人もいれば、看護師資格のみでも小児科、産婦人科の経験が豊富な人もおります。資格要件は厳守でしょうか？</p>	<p>資格要件は厳守となります。</p>
47	7月12日	7月13日	<p>過去の類似業務実績について、これは「派遣」「委託」を問わずの実績でしょうか？ また、現在履行中の案件も含まれますでしょうか？</p>	<p>委託契約の実績に限ります。 また、現在履行中の案件についても含まれます。</p>
48	7月12日	7月13日	<p>助産師の配置について、やむを得ないと札幌市が判断した場合には1名は看護師でも可とありますが、「やむを得ない」とは具体的にどのようなケースを想定しておりますでしょうか？</p>	<p>助産師の配置が困難であり、かつ看護師においても業務に支障がないと本市が判断できる場合となります。</p>
49	7月12日	7月13日	<p>制服について、ネームプレートを首から下げる等では代用不可となりますでしょうか？</p>	<p>業務に従事していることが一目で確認できることを要件としております。</p>
50	7月12日	7月13日	<p>人員配置について休憩時間中に人員が少なくなることは問題ありませんでしょうか？</p>	<p>提案内容により評価されることとなります。</p>