

令和8年度仕様書等に対する質問・回答

令和8年3月16日

| | |
|-----|--|
| 質問1 | 仕様書6 業務実施に関する事項(4) 人員配置アに「年間相談件数の想定を参考に」とありますが、年間想定件数は何件でしょうか？ |
| 回答1 | 本業務における年間相談件数の想定は、22,000件を見込んでいます。 |

| | |
|-----|--|
| 質問2 | 仕様書6 業務実施に関する事項(8) 業務マニュアルの作成について、現行のマニュアルを確認することは可能でしょうか？不可の場合、必要項目等ございますでしょうか？ |
| 回答2 | 岡山県では令和8年度より実施予定の事業のため、現行マニュアルはありません。なお、盛り込む項目も含め、マニュアルの作成にあたっては、仕様書に基づき、受託者と協議の上で決定するものとしております。 |

| | |
|-----|---|
| 質問3 | 仕様書7 相談業務に関する事項(2) 医療機関案内について、必要に応じて県外の隣接する地域内の医療機関の案内も可能とのことですが、隣接する兵庫県、鳥取県、広島県の医療機関情報は医療情報ネット「ナビイ」からの情報でよろしいでしょうか？また、他県の#ダイヤルで医療機関案内を受けると隣接県の医療機関から「案内しないでください」と苦情になるケースがありますが岡山県の場合はこうした苦情は想定されているでしょうか？ |
| 回答3 | 隣接する兵庫県、鳥取県、広島県の医療機関情報の提供についても、「医療情報ネット（ナビイ）」からの情報で構いません。 なお、情報提供については、外部への公開情報または、事前に合意を得た内容について予定しているため、隣接県の医療機関からの苦情については、特段想定はしていませんが、万が一苦情があった場合には、まずは岡山県に対して報告いただき、その都度、対応について協議を行っていくこととなります。 |

| | |
|-----|--|
| 質問4 | 仕様書9実績報告および業務報告(1) 月次報告について、翌月10日までの報告とありますが、ゴールデンウィーク、年始、週末等の影響で10日過ぎてしまう可能性がある場合、都度ご相談は可能でしょうか？ また、報告書様式のひな形があればご教示いただくことは可能でしょうか？ |
| 回答4 | 仕様書に記載のとおり、提出期日については翌月10日までを遵守いただくようお願いします。やむを得ない事情がある場合は、都度ご相談ください。なお、報告書様式のひな形について、仕様書上、特段はありませんので、仕様書に記載の情報（項目）を毎月報告いただくようお願いします。 |

| | |
|-----|--|
| 質問5 | 仕様書13 留意事項(3) 聴覚・音声・言語に難がある方向けのファックスに相談ですが、仕様を満たしていれば受託企業毎の運用でよろしいでしょうか？ |
| 回答5 | 仕様書に定める要件を満たした上で、受託者ごとの運用で問題ありませんが、運用内容について、あらかじめ委託者に対し、協議いただくようお願いします。 |

| | |
|-----|---|
| 質問6 | 仕様書13 留意事項(9) 本業務は令和8年7月から「岡山市救急安心電話相談事業」を引き継ぐとありますが、下記をご教示ください。 ①岡山市救急安心電話相談事業の月毎の相談件数、応答率、占有率をご教示ください。 ②岡山市救急安心電話相談事業でまとめられている報告書類と引継ぎ後、合算する必要がありますでしょうか？ ③本件におけるダイヤルは#7119でしょうか？ その場合、岡山市内からのダイヤルのすみ分けは行う理解でしょうか？ もしくは、本年4月から岡山市内からの#7119も対象となる理解でしょうか？ |
| 回答6 | ①岡山県では把握していないため、お答えできません。 ②報告書類の取り扱いについては、合算する必要はありません。令和8年7月1日以降の業務について報告してください。 ③ダイヤルは「#7119」を使用します。委託期間は令和8年4月1日から令和9年3月31日としていますが、救急安心センター窓口の運営時間は令和8年7月1日8時からの予定です。マニュアル整備や相談員の研修、本県との協議等に必要期間として3か月の期間を設けています。 |

| | |
|-----|----------------------------------|
| 質問7 | 直近年度の着信件数・応答件数・応答率をご教示ください。 |
| 回答7 | 令和8年度より実施予定の事業のため、直近年度の実績はありません。 |

| | |
|-----|------------------------------|
| 質問8 | 直近年度の委託金額・委託業者様について、ご教示ください。 |
| 回答8 | 回答7に同じ。 |

| | |
|-----|---|
| 質問9 | 令和8年4月1日から令和8年6月30日までは現業者様への委託となりますでしょうか。 |
| 回答9 | 現在県内では、岡山市が事業実施をしており、その番号等を引き継いで県内全域での事業実施となるため、救急安心センター窓口業務は令和8年7月1日から開始となります。 |

| | |
|------|--|
| 質問10 | 最低制限価格の設定はありますでしょうか。また、低入札価格調査制度の規定に該当する案件でしょうか。 |
| 回答10 | 本事業（入札）は、最低制限価格の設定はなく、低入札価格調査制度の規定にも該当しません。 |

| | |
|------|--|
| 質問11 | 市単位から県単位へ事業を引き継ぐにあたって、変更した仕様はございますでしょうか(回線数をX回線からX回線へ増やした等)。 |
| 回答11 | 岡山市が令和7年度に実施している委託事業からの仕様の主な変更点は、次のとおりです。なお、令和8年4月1日から令和8年6月30日までの仕様については、公開されていないため、比較しての回答はできません。 <ul style="list-style-type: none"> ・相談者の対象範囲（特定市町から県内全域へ） ・相談受付時間（夜間・休日から24時間365日へ） ・回線数の増設（平日及び土曜日の8時から18時までの2回線を新設、平日及び土曜日の18時から23時までの3回線を4回線へ） ・ファックス等文字媒体による問い合わせ対応を追加 |

| | |
|------|--|
| 質問12 | 相談者に関するプライバシーの保護が図られる体制を整えている場合は、在宅での受電は可能でしょうか。 |
| 回答12 | 実施体制・環境について、あらかじめ委託者と協議の上、通常事業所で業務を実施する場合と同程度の体制・環境であると認められる場合は、在宅での受電は可能です。 |

| | |
|------|--|
| 質問13 | 岡山県の入電件数について、想定されている見込み件数はどのくらいになりますでしょうか。 |
| 回答13 | 本業務における年間入電件数の想定は、22,000件を見込んでいます。 |