

高知家の救急医療電話（#7119）運営委託業務 質疑応答

令和6年1月24日時点

No.	質疑	回答
1	<p>①「119番への転送」がシステム上できないため、高知県内の各消防本部の固定番号を事前に教えていただき、発信者の所在地が分かる場合はそちらへ転送する方法で問題ないでしょうか。</p> <p>②所在地が不明な場合の対応に指定はございますか。</p>	<p>①119番への転送につきましては、管轄の消防署ごとの電話番号を記載したリストをお渡ししますので、リストに基づき対応をお願いいたします。</p> <p>②相談者が所在地の聴取に応じない場合は、聴取は不要です。ただし、相談者の容態が急変する等により相談者の所在地を聴取できない場合、東日本電信電話株式会社又は西日本電信電話株式会社からの相談者の契約情報の照会に対する事前同意書の提出が必要となります。</p>
2	<p>①業務責任者は定期的にコールセンターを巡回する…とありますが、医療職が自宅で電話応対すること（テレワーク）は認めないという理解で相違ないでしょうか。</p>	<p>①医療職が自宅等のコールセンター以外の場所で電話応対をすることは問題ありませんが、責任者が管理できる体制やシステムを整えていただく必要があります。</p>
3	<p>①法人として医療賠償責任保険の加入ができないため、従事者全員がこちらの保険に加入する必要がありますか。</p>	<p>①法人として加入可能な医療賠償責任保険があるとお聞きしております。仕様書の本規定の趣旨は、相談者に対する相談業務において生じた事故等の発生に伴う法律上の損害賠償を担保するためのものとなります。したがって、法人であると、個人であるとは問いませんが、上記趣旨に照らしまして、医療賠償責任保険等に加入していただきますようお願いいたします。</p>