

仕様書に対する質問・回答書

| 公告番号 | 業務名 | 質問事項 | 回答 | 備考 |
|---------|---|--|---|--------------|
| 医推第953号 | 令和7年度かかりつけ医機能報告に係る労働者派遣業務に関する技術提案を求める公告 | <p>①電話応対の受付時間は何時から何時までですか。 ②業務実施にあたり研修及びマニュアル（トークスクリプト）はありますか。 ③1日の問い合わせ件数の目安はありますか。 ④クレーム等難しい電話を受けた場合には職員さんに対応方法についてご相談できますか。または状況によっては電話を代わっていただくことができますでしょうか。 ⑤開始日によりますが、最大の総労働日数は何日と想定して試算すればいいでしょうか。 ⑥「代理入力受付」とはどのような事項を入力しますか。 ⑦「派遣労働者の選定」（1）（4）にて「データ入力等のパソコン操作が問題なくできること」と記載がありますが、電話を受けながら入力等のパソコン操作を並行するマルチタスク力及びスピード感は必要でしょうか。例えば、電話で受けて手書きでメモをとってから電話応対後にパソコンへ入力するレベルでも問題ありませんか。</p> | <p>①について 電話応対の受付時間は8時半～17時となります。</p> <p>②について 電話応対マニュアル及び想定問答を作成し、担当派遣職員へ配布します。</p> <p>③について 今回が初めての制度であるため、問い合わせ件数について件数については不明です。時期によっては、切れ目なく問い合わせが来る可能性もあります。（その場合も適宜休憩が取れるよう職員がフォローします）</p> <p>④について 対応が難しい案件については主担当職員が代わりに対応いたします。電話の途中で交代することも可能です。</p> <p>⑤について 最大の総労働日数は1月5日から3月31日までの58日を想定しています。</p> <p>⑥について 国のシステム（G-MIS）から、医療機関に関する情報を入力いただきます。 入力方法・操作方法については、マニュアルをご用意しております。 （参考URL）https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_35867.html</p> <p>⑦について お問い合わせの内容によっては、入力項目を電話で聞き取りながらG-MISシステムへ入力する場合がありますので、電話応対と並行してパソコンを操作できるスキルを備えていることが望ましいです。</p> | R7.12.5 質問受付 |