

徳島県医療電話相談事業運営委託業務に係る質問に対する回答

	質問内容	回答
①	BCP（事業継続計画）対策、および多様な専門人材の確保を目的として、一部相談員による在宅等でのリモート運用を検討しております。拠点勤務と同等のセキュリティ環境を構築した上で、このような分散型コールセンター体制での運用は認められますでしょうか。	問題ありません。ただし、相談対応が適切に行えるように体制を整備していただく必要があります。
②	仕様書5（7） #8000、#7119において令和7年度の月毎の入電数、相談件数、応答率及び受付時間帯毎の入電数、相談件数、応答率をご教示ください。	別添のとおりです。
③	仕様書3（1） 本事業の目的が、小児特有の症状評価能力およびトリアージ判断能力の確保にあると理解しております。その観点から、医療機関での小児科の臨床年数に限定せず、「臨床経験5年以上、且つ小児救急電話相談業務における一定期間の実務経験」があれば同等の能力担保とみなすことは可能でしょうか。	原則として小児科での臨床経験を求めますが、他科での臨床経験に加え、小児救急電話相談業務における十分な実務経験を有し、かつ小児科医師による支援体制や研修体制が十分に確保されている場合には、同等の能力を有するものとみなします。
④	個別仕様3（4） 「毎月応答率90%以上」について、月単位での必達基準と理解しておりますが、繁忙差や突発的集中入電を踏まえ、四半期平均や年間平均での評価とする可能性はございますでしょうか。	毎月の応答率が90%以上となるよう体制を整備していただく必要があります。
⑤	個別仕様3（5） 令和7年度の多言語翻訳サービス対応件数をご教示ください。また、対応言語数をご教示ください。	多言語翻訳サービス対応件数 0件（令和8年1月末時点） 対応言語数 2カ国語
⑥	#7119事業、#8000事業それぞれについて、令和7年度の受託者名、受託金額、月毎の入電件数、相談件数、応答率、判定結果割合、入電1件あたりの対応時間及び後処理時間をご教示ください。	<p>【受託者・受託金額】 株式会社CTI情報センター／32,306,560円 （内訳）#7119・・・15,122,844円 #8000・・・17,183,716円 （消費税及び地方消費税（10%）を含む。）</p> <p>【月ごとの入電件数・相談件数・応答率・判定結果割合、入電1件あたりの対応時間及び後処理時間】 別添のとおりです。</p>
⑦	仕様書「5 医療電話相談事業共通事項」の「（7）実績報告及び確認」につきまして、実績報告書のフォーマットをご提示いただくことは可能でしょうか。	現状は別添のとおり(.xlsx)ですが、今後変更となる可能性はあります。
⑧	2025年度受託業者および契約額をご教示いただけますでしょうか。	⑥の回答のとおりです。
⑨	2024年度入電件数および応対件数をご教示いただけますでしょうか。	<p>【#7119】 入電件数 12,411件 応対件数 6,790件 ※相談件数と同意</p> <p>【#8000】 入電件数 13,523件 応対件数 11,053件 ※相談件数と同意</p>
⑩	2025年度入電件数および応対件数をご教示いただけますでしょうか。	別添のとおりです。
⑪	2026年度入電件数および応対件数の見込みをご教示いただけますでしょうか。	今年度（令和7年度）と同程度と考えております。

(別添)

○入電件数・相談件数・応答率について(月別) ※令和7年4月から令和8年1月まで

(1) #7119

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	計
入電件数	638	731	686	724	973	790	798	916	1,165	1,150	8,571
相談件数	626	720	678	712	946	772	781	877	1,106	1,126	8,344
応答率	98.1%	98.5%	98.8%	98.3%	97.2%	97.7%	97.9%	95.7%	94.9%	97.9%	97.4%

(2) #8000

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	計
入電件数	792	953	799	861	914	771	803	1,001	1,309	912	9,115
相談件数	777	935	783	829	896	758	783	955	1,247	898	8,861
応答率	98.1%	98.1%	98.0%	96.3%	98.0%	98.3%	97.5%	95.4%	95.3%	98.5%	97.2%

○入電件数・相談件数・応答率について(時間帯別) ※令和7年4月から令和8年1月までの累計

(1) #7119

(2) #8000

	入電件数	相談件数	応答率	入電件数	相談件数	応答率
0時	316	312	98.7%	333	329	98.8%
1時	264	260	98.5%	267	266	99.6%
2時	260	256	98.5%	203	199	98.0%
3時	212	210	99.1%	163	161	98.8%
4時	175	175	100.0%	129	129	100.0%
5時	187	184	98.4%	102	100	98.0%
6時	212	206	97.2%	176	173	98.3%
7時	364	357	98.1%	297	287	96.6%
8時	172	167	97.1%	199	185	93.0%
9時	250	239	95.6%	278	259	93.2%
10時	224	214	95.5%	180	170	94.4%
11時	182	178	97.8%	214	209	97.7%
12時	181	172	95.0%	185	166	89.7%
13時	186	176	94.6%	191	171	89.5%
14時	153	149	97.4%	180	175	97.2%
15時	204	198	97.1%	186	174	93.5%
16時	187	180	96.3%	227	218	96.0%
17時	190	181	95.3%	214	207	96.7%
18時	1,049	1,003	95.6%	1,206	1,181	97.9%
19時	921	897	97.4%	1,187	1,162	97.9%
20時	825	812	98.4%	1,102	1,085	98.5%
21時	774	751	97.0%	840	816	97.1%
22時	595	587	98.7%	594	590	99.3%
23時	488	480	98.4%	462	449	97.2%
計	8,571	8,344	97.4%	9,115	8,861	97.2%

○判定結果 ※令和7年4月から令和8年1月までの累計

(1) #7119

	件数	割合
119番するように勧めた	565	6.8%
直ぐに医療機関に行くように勧めた	1,389	16.6%
翌日に医療機関に行くように勧めた	713	8.5%
何かあれば医療機関に行くように勧めた	1,073	12.9%
医療機関を案内	2,213	26.5%
病気・症状について説明	97	1.2%
事故・けがについて説明	23	0.3%
経過観察・受診について助言	1,116	13.4%
看護・応急処置の助言	286	3.4%
その他	869	10.4%
計	8,344	100.0%

○入電(相談)1件あたりの処理時間

(対応時間及び後処理時間)

※令和7年4月から令和8年1月までの平均

#7119	9分13秒
#8000	8分50秒

(2) #8000

	件数	割合
119番するように勧めた	134	1.5%
直ぐに医療機関に行くように勧めた	1,555	17.5%
翌日に医療機関に行くように勧めた	769	8.7%
何かあれば医療機関に行くように勧めた	1,799	20.3%
受診をする必要がない	32	0.4%
医療機関を案内	1,953	22.0%
病気・症状について説明	50	0.6%
事故・けがについて説明	37	0.4%
経過観察・受診について助言	1,777	20.1%
看護・応急処置の助言	436	4.9%
その他	319	3.6%
計	8,861	100.0%