

様式第1-1号

月別委託業務実績報告書（令和 年 月分）

1-1.全件数

実施日		件数																											
		8時～	9時～	10時～	11時～	12時～	13時～	14時～	15時～	16時～	17時～	18時～	19時～	20時～	21時～	22時～	23時～	24時～	1時～	2時～	3時～	4時～	5時～	6時～	7時～	合計			
○月1日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月2日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月3日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月4日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月5日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月6日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月7日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月8日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月9日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月10日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月11日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月12日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月13日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月14日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月15日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月16日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月17日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月18日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月19日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月20日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月21日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月22日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月23日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月24日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月25日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月26日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月27日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月28日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月29日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月30日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
	件数																									0			
○月31日（ ）	件数 （うち救急医療機関の案内件数）																									0			
合計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
1日平均																													

[illegible]

月別委託業務実績報告書（令和 年 月分）

[illegible]

月別委託業務実績報告書（令和 年 月分）

[illegible]

1-4.その他の件数

[illegible][illegible]

様式第1-2号

月別委託業務実績報告書（令和 年 月分）

(1) 年齢別内訳

	件数	内訳			再掲
		救急医療相談	医療機関案内	その他	救急医療機関の案内件数
～6歳					
～9歳					
～14歳					
～19歳					
～24歳					
～29歳					
～34歳					
～39歳					
～44歳					
～49歳					
～54歳					
～59歳					
～64歳					
～69歳					
～74歳					
～79歳					
～84歳					
～89歳					
90歳～					
不明					
合計					

※それぞれの合計が様式第1-1号の合計と一致すること

様式第1-2号

月別委託業務実績報告書（令和 年 月分）

(2) 男女別内訳

	件数	内訳			再掲
		救急医療相談	医療機関案内	その他	救急医療機関の案内件数
男性					
女性					
その他					
不明					
合計					

※それぞれの合計が様式第1-1号の合計と一致すること

様式第1-2号

月別委託業務実績報告書（令和 年 月分）

(3) 相談者別内訳

	件数	内訳			再掲
		救急医療相談	医療機関案内	その他	救急医療機関の案内件数
本人					
子					
配偶者					
父母					
祖父母					
その他					
不明					
合計					

※それぞれの合計が様式第1-1号の合計と一致すること

(4) 相談内容内訳

ア 全体

病気		事故		その他	
発熱		薬物		薬	
頭痛		誤飲		早期の受診可否	
嘔吐		火傷		医療機関問合せ	
目の腫れ・充血		打撲		育児相談	
咳・喘鳴		外傷		一般知識問合せ	
けいれん・発作		溺水		情報問合せ	
呼吸困難		その他		その他	
発疹・かゆみ					
耳痛・耳漏れ		※その他詳細一部		※その他詳細一部	
胸痛		眼球内異物		飲酒	
腹痛		魚骨誤飲		アフタービル	
鼻血		虫刺され			
便秘・血便					
妊娠・出産・婦人系					
メンタル・精神系					
脳疾患					
循環器系					
歯科系					
その他					
※その他詳細一部					
めまい					
腰痛					
喉頭痛					
合計	0	合計	0	合計	0

イ 救急医療相談

病気		事故		その他	
発熱		薬物		薬	
頭痛		誤飲		早期の受診可否	
嘔吐		火傷		医療機関問合せ	
目の腫れ・充血		打撲		育児相談	
咳・喘鳴		外傷		一般知識問合せ	
けいれん・発作		溺水		情報問合せ	
呼吸困難		その他		その他	
発疹・かゆみ					
耳痛・耳漏れ		※その他詳細一部		※その他詳細一部	
胸痛		眼球内異物		飲酒	
腹痛		魚骨誤飲		アフタービル	
鼻血		虫刺され			
便秘・血便					
妊娠・出産・婦人系					
メンタル・精神系					
脳疾患					
循環器系					
歯科系					
その他					
※その他詳細一部					
めまい					
腰痛					
喉頭痛					
合計	0	合計	0	合計	0

ウ 医療機関案内

病気		事故		その他	
発熱		薬物		薬	
頭痛		誤飲		早期の受診可否	
嘔吐		火傷		医療機関問合せ	
目の腫れ・充血		打撲		育児相談	
咳・喘鳴		外傷		一般知識問合せ	
けいれん・発作		溺水		情報問合せ	
呼吸困難		その他		その他	
発疹・かゆみ					
耳痛・耳漏れ		※その他詳細一部		※その他詳細一部	
胸痛		眼球内異物		飲酒	
腹痛		魚骨誤飲		アフタービル	
鼻血		虫刺され			
便秘・血便					
妊娠・出産・婦人系					
メンタル・精神系					
脳疾患					
循環器系					
歯科系					
その他					
※その他詳細一部					
めまい					
腰痛					
喉頭痛					
合計	0	合計	0	合計	0

エ その他

病気		事故		その他	
発熱		薬物		薬	
頭痛		誤飲		早期の受診可否	
嘔吐		火傷		医療機関問合せ	
目の腫れ・充血		打撲		育児相談	
咳・喘鳴		外傷		一般知識問合せ	
けいれん・発作		溺水		情報問合せ	
呼吸困難		その他		その他	
発疹・かゆみ					
耳痛・耳漏れ		※その他詳細一部		※その他詳細一部	
胸痛		眼球内異物		飲酒	
腹痛		魚骨誤飲		アフタービル	
鼻血		虫刺され			
便秘・血便					
妊娠・出産・婦人系					
メンタル・精神系					
脳疾患					
循環器系					
歯科系					
その他					
※その他詳細一部					
めまい					
腰痛					
喉頭痛					
合計	0	合計	0	合計	0

様式第1-2号

月別委託業務実績報告書（令和 年 月分）

(5) 対応内容内訳

	件数	うち救急医療機関の案内件数
119番通報を勧めた		
119番通報を勧めたが辞退		
119番通報を勧めたが辞退（医療機関を案内）		
医療機関受診を勧めた（橙）		
医療機関受診を勧めた（黄）		
医療機関受診を勧めた（緑）		
様子を見るように勧めた（白）		
医療機関案内のみ（緊急度判定なし）		
助言・口頭指導（応急処置等のみ）		
他の窓口を案内した（中毒110番）		
他の窓口を案内した（精神科救急ダイヤル）		
他の窓口を案内した（#8000）		
他の窓口を案内した（その他）		
市外からの相談（医療機関案内不可）		
対象外相談		
いたずら		
クレーム・苦情等		
中途終了（切電）		
その他		
不明		
合計		

様式第1-2号

月別委託業務実績報告書（令和 年 月分）

(6) トリアージ別内訳

	件数	うち医師対応
白（受診不要）		
緑（当日・翌日以降の時間内受診）		
黄（自力で早期に受診）		
橙（自力で直ちに受診）		
赤（救急車が必要）		
医療機関案内		
その他		
合計		

様式第1-2号

月別委託業務実績報告書（令和 年 月分）

(7) 相談者の印象別内訳

	件数	内訳			再掲
		救急医療相談	医療機関案内	その他	救急医療機関の案内件数
納得した					
やや納得した					
あまり納得していない					
納得していない					
その他					
合計					

※それぞれの合計が様式第1-1号の合計と一致すること

様式第1-2号

月別委託業務実績報告書（令和 年 月分）

(8) 相談時間別内訳

	件数	内訳			再掲
		救急医療相談	医療機関案内	その他	救急医療機関の案内件数
1～2分					
3～5分					
6分～10分					
11分～15分					
16分～20分					
21分～25分					
26分～30分					
31分以上					
その他					
合計					

※それぞれの合計が様式第1-1号の合計と一致すること

(9) 使用プロトコル内訳

番号	症候	件数
1	呼吸困難(成人)	
2	喘鳴(成人)	
3	喘息(成人)	
4	動悸(成人・小児)	
5	意識障害(成人)	
6	痙攣(成人)	
7	頭痛(成人)	
8	胸痛(成人・小児)	
9	背部痛(成人)	
10	構語・構語障害、「声が出ない」(成人)	
11	腰痛(成人)	
12	失神(成人・小児)	
13	感冒(成人・小児)	
14	発熱(成人)	
15	発疹・蕁麻疹(成人)	
16	喉頭痛(成人)	
17	腹痛(成人)	
18	便秘(成人)	
19	下痢(成人)	
20	吐き気・嘔吐(成人)	
21	胸焼け(成人・小児)	
22	吐血・下血・血便(成人・小児)	
23	排尿時痛(成人・小児)	
24	排尿困難(成人・小児)	
25	尿の色の異常(成人・小児)	
26	多尿・頻尿(成人・小児)	
27	膣からの出血・液体流出(成人・小児)	
28	性器・泌尿器(男性)(成人・小児)	
29	耳痛(耳漏れ)(成人)	
30	難聴(成人・小児)	
31	耳鳴り(成人・小児)	
32	めまい・ふらつき(成人・小児)	
33	しびれ(成人)	
34	頭部痛・肩の痛み(成人・小児)	
35	乳房痛(成人・小児)	
36	かゆみ(成人・小児)	
37	アレルギー(成人・小児)	
38	高血圧(成人)	
39	しゃっくり(成人・小児)	
40	過換気(成人・小児)	
41	不安・恐怖(成人・小児)	
42	不眠(成人・小児)	
43	「うつ」の訴え(成人・小児)	
44	眼科関連(成人・小児)	
45	鼻の問題(外傷・鼻出血など)(成人・小児)	
46	口腔内の問題・歯痛・歯牙損傷(成人・小児)	
47	上肢の問題(成人・小児)	
48	足(鼠径部から下腿まで)の問題(成人・小児)	
49	足(足首より先)の問題(成人・小児)	
50	出血(成人・小児)	
51	裂傷(成人・小児)	
52	打撲(成人・小児)	
53	墜落・転落(成人・小児)	
54	穿通性損傷(成人・小児)	
55	咬傷(成人・小児)	
56	熱傷(成人・小児)	
57	創傷感染、外傷後の感染(成人・小児)	
58	外傷及び熱傷の応急処置(成人・小児)	
59	頭部外傷(成人)	
60	眼の外傷(成人・小児)	
61	耳の外傷、耳の異物(成人・小児)	
62	頸部、背部の外傷(成人・小児)	
63	体幹外傷(成人・小児)	
64	四肢・顔面の外傷(成人・小児)	
65	固形物誤飲(成人・小児)	
66	飲み物ではないものを飲んだ(成人・小児)	
67	ガス吸入・液体誤飲(気管に入った場合)(成人・小児)	
68	医薬品過料服用・誤服用(成人・小児)	
69	眼内異物(成人・小児)	
70	コンタクトレンズ関連(成人・小児)	
71	鼻腔内異物(成人・小児)	
72	魚骨喉頭異物(成人・小児)	
73	直腸・肛門の問題(成人・小児)	
74	膣内異物(成人・小児)	
75	皮膚異物(成人・小児)	
76	食中毒(成人・小児)	
77	熱中症(成人・小児)	
78	低体温(成人・小児)	
79	しらみ(成人・小児)	
80	動けない(成人・小児)	

番号	症候	件数
P-1	発熱	
P-2	痙攣(ひきつけ)・震え	
P-3	咳	
P-4	鼻水・鼻づまり	
P-5	喘息・喘息様症状	
P-6	呼吸苦	
P-7	発疹	
P-8	吐き気・吐いた	
P-9	下痢	
P-10	腹痛	
P-11	便秘	
P-12	便の色の異常	
P-13	耳痛(耳漏れ)	
P-14	頭痛	
P-15	たばこ誤飲	
P-16	啼泣	
P-17	食欲がない	
P-18	頭のけが・首のけが	
Q2-1	呼吸なし	
Q2-2	脈なし	
Q2-3	水没	
Q2-4	冷たい	
Q6-1	気道異常	
Q6-2	呼吸異常	
Q6-3	循環異常	
Q6-4	意識異常	
	その他	

様式第1-2号

月別委託業務実績報告書（令和 年 月分）

(10) 居住地別内訳

ア 全体

コード	市町名	件数	内訳			再掲
			救急医療相談	医療機関案内	その他	救急医療機関の 案内件数
221007	静岡市					
221015	静岡市葵区					
221023	静岡市駿河区					
221031	静岡市清水区					
221309	浜松市					
221384	浜松市中央区					
221392	浜松市浜名区					
221406	浜松市天竜区					
222038	沼津市					
222054	熱海市					
222062	三島市					
222071	富士宮市					
222089	伊東市					
222097	島田市					
222101	富士市					
222119	磐田市					
222127	焼津市					
222135	掛川市					
222143	藤枝市					
222151	御殿場市					
222160	袋井市					
222194	下田市					
222208	裾野市					
222216	湖西市					
222224	伊豆市					
222232	御前崎市					
222241	菊川市					
222259	伊豆の国市					
222267	牧之原市					
223018	東伊豆町					
223026	河津町					
223042	南伊豆町					
223051	松崎町					
223069	西伊豆町					
223255	函南町					
223417	清水町					
223425	長泉町					
223441	小山町					
224243	吉田町					
224294	川根本町					
224618	森町					
	県外					
	不明					
	合計	0				

※それぞれの合計が様式第1-1号の合計と一致すること

様式第1-2号

月別委託業務実績報告書（令和 年 月分）

(10) 居住地別内訳
イ 時間帯別

コード	市町名	件数																								
		8時～	9時～	10時～	11時～	12時～	13時～	14時～	15時～	16時～	17時～	18時～	19時～	20時～	21時～	22時～	23時～	24時～	1時～	2時～	3時～	4時～	5時～	6時～	7時～	合計
	221007 静岡市																									
	221015 静岡市葵区																									
	221023 静岡市駿河区																									
	221031 静岡市清水区																									
	221309 浜松市																									
	221384 浜松市中央区																									
	221392 浜松市浜名区																									
	221406 浜松市天竜区																									
	222038 沼津市																									
	222054 熱海市																									
	222062 三島市																									
	222071 富士宮市																									
	222089 伊東市																									
	222097 島田市																									
	222101 富士市																									
	222119 磐田市																									
	222127 焼津市																									
	222135 掛川市																									
	222143 藤枝市																									
	222151 御殿場市																									
	222160 袋井市																									
	222194 下田市																									
	222208 裾野市																									
	222216 湖西市																									
	222224 伊豆市																									
	222232 御前崎市																									
	222241 菊川市																									
	222259 伊豆の国市																									
	222267 牧之原市																									
	223018 東伊豆町																									
	223026 河津町																									
	223042 南伊豆町																									
	223051 松崎町																									
	223069 西伊豆町																									
	223255 函南町																									
	223417 清水町																									
	223425 長泉町																									
	223441 小山町																									
	224243 吉田町																									
	224294 川根本町																									
	224618 森町																									
	県外																									
	不明																									
	合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1日平均																									

※それぞれの合計が様式第1-1号の合計と一致すること

様式第1-2号

月別委託業務実績報告書（令和 年 月分）

(10) 居住地別内訳

ウ 年齢別

[illegible]

様式第1-2号

月別委託業務実績報告書（令和 年 月分）

(10) 居住地別内訳

エ 男女別

コード	市町名	男性	女性	その他	不明	合計
221007	静岡市					
221015	静岡市葵区					
221023	静岡市駿河区					
221031	静岡市清水区					
221309	浜松市					
221384	浜松市中央区					
221392	浜松市浜名区					
221406	浜松市天竜区					
222038	沼津市					
222054	熱海市					
222062	三島市					
222071	富士宮市					
222089	伊東市					
222097	島田市					
222101	富士市					
222119	磐田市					
222127	焼津市					
222135	掛川市					
222143	藤枝市					
222151	御殿場市					
222160	袋井市					
222194	下田市					
222208	裾野市					
222216	湖西市					
222224	伊豆市					
222232	御前崎市					
222241	菊川市					
222259	伊豆の国市					
222267	牧之原市					
223018	東伊豆町					
223026	河津町					
223042	南伊豆町					
223051	松崎町					
223069	西伊豆町					
223255	函南町					
223417	清水町					
223425	長泉町					
223441	小山町					
224243	吉田町					
224294	川根本町					
224618	森町					
	県外					
	不明					
	合計					

様式第1-2号

月別委託業務実績報告書（令和 年 月分）

(10) 居住地別内訳

オ 相談者別

コード	市町名	本人	子	配偶者	父母	祖父母	その他	不明	合計
221007	静岡市								
221015	静岡市葵区								
221023	静岡市駿河区								
221031	静岡市清水区								
221309	浜松市								
221384	浜松市中央区								
221392	浜松市浜名区								
221406	浜松市天竜区								
222038	沼津市								
222054	熱海市								
222062	三島市								
222071	富士宮市								
222089	伊東市								
222097	島田市								
222101	富士市								
222119	磐田市								
222127	焼津市								
222135	掛川市								
222143	藤枝市								
222151	御殿場市								
222160	袋井市								
222194	下田市								
222208	裾野市								
222216	湖西市								
222224	伊豆市								
222232	御前崎市								
222241	菊川市								
222259	伊豆の国市								
222267	牧之原市								
223018	東伊豆町								
223026	河津町								
223042	南伊豆町								
223051	松崎町								
223069	西伊豆町								
223255	函南町								
223417	清水町								
223425	長泉町								
223441	小山町								
224243	吉田町								
224294	川根本町								
224618	森町								
	県外								
	不明								
	合計								

[illegible]

[illegible]

(10) 居住地別内訳
ク トリ ア ー ジ 別

コード	市町名	白（受診不要）	緑（当日・翌日以降の時間内受診）	黄（自力で早期に受診）	橙（自力で直ちに受診）	赤（救急事が必要）	医療機関案内	その他	合計
221007	静岡市								
221015	静岡市葵区								
221023	静岡市駿河区								
221031	静岡市清水区								
221309	浜松市								
221384	浜松市中央区								
221392	浜松市浜名区								
221406	浜松市天竜区								
222038	沼津市								
222054	熱海市								
222062	三島市								
222071	富士宮市								
222089	伊東市								
222097	島田市								
222101	富士市								
222119	磐田市								
222127	焼津市								
222135	掛川市								
222143	藤枝市								
222151	御殿場市								
222160	袋井市								
222194	下田市								
222208	裾野市								
222216	湖西市								
222224	伊豆市								
222232	御前崎市								
222241	菊川市								
222259	伊豆の国市								
222267	秋之原市								
223018	東伊豆町								
223026	河津町								
223042	南伊豆町								
223051	松崎町								
223069	西伊豆町								
223255	函南町								
223417	清水町								
223425	長泉町								
223441	小山町								
224243	吉田町								
224294	川根本町								
224618	森町								
	県外								
	不明								
	合計								

(10) 居住地別内訳
ケ 満足度別

コード	市町名	納得した	やや納得した	あまり納得していない	納得していない	その他	合計
221007	静岡市						
221015	静岡市葵区						
221023	静岡市駿河区						
221031	静岡市清水区						
221309	浜松市						
221384	浜松市中央区						
221392	浜松市浜名区						
221406	浜松市天竜区						
222038	沼津市						
222054	熱海市						
222062	三島市						
222071	富士宮市						
222089	伊東市						
222097	島田市						
222101	富士市						
222119	磐田市						
222127	焼津市						
222135	掛川市						
222143	藤枝市						
222151	御殿場市						
222160	袋井市						
222194	下田市						
222208	裾野市						
222216	湖西市						
222224	伊豆市						
222232	御前崎市						
222241	菊川市						
222259	伊豆の国市						
222267	牧之原市						
223018	東伊豆町						
223026	河津町						
223042	南伊豆町						
223051	松崎町						
223069	西伊豆町						
223255	函南町						
223417	清水町						
223425	長泉町						
223441	小山町						
224243	吉田町						
224294	川根本町						
224618	森町						
	県外						
	不明						
	合計						

コ 日別

[illegible]

対応状況（日表）

2024/〇/〇

(1) 時間別記録

	配置オペレーター数	入電件数 A	対応件数 B	応答率 B/A	回線閉塞時間	平均通話時間	平均後処理時間
	人	件	件	%	分	分	分
0 時 ～ 1 時							
1 時 ～ 2 時							
2 時 ～ 3 時							
3 時 ～ 4 時							
4 時 ～ 5 時							
5 時 ～ 6 時							
6 時 ～ 7 時							
7 時 ～ 8 時							
8 時 ～ 9 時							
9 時 ～ 1 0 時							
1 0 時 ～ 1 1 時							
1 1 時 ～ 1 2 時							
1 2 時 ～ 1 3 時							
1 3 時 ～ 1 4 時							
1 4 時 ～ 1 5 時							
1 5 時 ～ 1 6 時							
1 6 時 ～ 1 7 時							
1 7 時 ～ 1 8 時							
1 8 時 ～ 1 9 時							
1 9 時 ～ 2 0 時							
2 0 時 ～ 2 1 時							
2 1 時 ～ 2 2 時							
2 2 時 ～ 2 3 時							
2 3 時 ～ 2 4 時							
日合計	－						
日平均	－						

※ 該当月の全ての日数分を作成すること

※ 用語の定義

配置オペレーター数	1 時間毎の配置オペレーター数
入電件数	1 時間毎の入電件数
対応件数	1 時間毎の対応した数
応答率	1 時間毎の「対応件数／入電件数」で求められる応答率
回線閉塞時間	あらかじめ入電するために用意されている電話回線のすべてが入電状態となり、閉
通話時間	通話時間開始から通話終了までの時間で、通話を留保した時間を含む
後処理時間	システム入力作業後、通話終了後に発生する諸作業に要した時間

対応状況（月表）

(1) 日別対応状況

日	曜日	祝日	合計入電件数 A	合計対応件数 B	応答率 B/A	合計回線閉塞時間	平均通話時間	平均後処理時間
			件	件	%	分	分	分
○月1日								
○月2日								
○月3日								
○月4日								
○月5日								
○月6日								
○月7日								
○月8日								
○月9日								
○月10日								
○月11日								
○月12日								
○月13日								
○月14日								
○月15日								
○月16日								
○月17日								
○月18日								
○月19日								
○月20日								
○月21日								
○月22日								
○月23日								
○月24日								
○月25日								
○月26日								
○月27日								
○月28日								
○月29日								
○月30日								
○月31日								

	月	火	水	木	金	土	日・祝
平均受付件数							

※ 用語の定義

配置オペレーター数	1時間毎の配置オペレーター数
入電件数	1時間毎の入電件数
対応件数	1時間毎の対応した数
応答率	1時間毎の「対応件数／入電件数」で求められる応答率
回線閉塞時間	あらかじめ入電するために用意されている電話回線のすべてが入電状態となり、閉塞している時間
通話時間	通話時間開始から通話終了までの時間で、通話を留保した時間を含む
後処理時間	システム入力作業後、通話終了後に発生する諸作業に要した時間

対応状況（月表）

(2) 時間別対応状況

	平均配置オペレーター数	合計入電件数 A	合計対応件数 B	応答率 B/A	平均回線閉塞時間	平均通話時間	平均後処理時間
	人	件	件	%	分	分	分
0時～1時							
1時～2時							
2時～3時							
3時～4時							
4時～5時							
5時～6時							
6時～7時							
7時～8時							
8時～9時							
9時～10時							
10時～11時							
11時～12時							
12時～13時							
13時～14時							
14時～15時							
15時～16時							
16時～17時							
17時～18時							
18時～19時							
19時～20時							
20時～21時							
21時～22時							
22時～23時							
23時～24時							

様式第 2 号

年間委託業務実績報告書

相談件数																									
	8時～	9時～	10時～	11時～	12時～	13時～	14時～	15時～	16時～	17時～	18時～	19時～	20時～	21時～	22時～	23時～	24時～	1時～	2時～	3時～	4時～	5時～	6時～	7時～	合計
4月																									
5月																									
6月																									
7月																									
8月																									
9月																									
10月																									
11月																									
12月																									
1月																									
2月																									
3月																									
合計																									
1日平均																									

相談成立件数	
相談不成立件数	
合計	

利用状況調査報告書

[illegible]