

令和 8 年度静岡こども救急電話相談 (#8000) 運營業務委託  
質問に対する回答

更新日時：令和 8 年 2 月 26 日（木）

No	区分	質問事項	回答
1	仕様書	令和 5 年度、令和 6 年度、令和 7 年度 4 月から直近までの入電件数実績をそれぞれ年度別でご教示ください。 ※「入電件数」とは、電話がかかってきた本数をカウントした件数	令和 5 年度：53,578 件 令和 6 年度：54,843 件 令和 7 年度(1 月末まで)：47,744 件
2	仕様書	毎月の報告書の提出期限をご教示ください。	毎月 10 日を目処に提出いただきたいと思いますと考えております
3	仕様書	令和 7 年度 4 月から直近までの月別の応答率・占有率をご教示ください。合わせて、現在の応答率・占有率の「定義・算出式・算出式にある用語の解説」もそれぞれ教えてください。 (例) 応答率 定義：相談回線、音声案内回線に繋がった件数のうち、相談件数の割合を指す。 $\text{応答率}(\%) = \frac{\text{相談件数}}{\text{入電件数 (相談件数 + 音声案内切電件数 (※))}} \times 100$ ※ 音声案内切電件数 都道府県が設置する固定電話または受託事業者が設置するコールセンター等において、音声案内中(「こちら #8000 です。」「お待ちください。」「お架け直してください。」等)に切電した件数。	応答率・占有率は別紙 1 参照  応答率に関しては、貴見のとおりです 定義：相談回線、音声案内回線に繋がった件数のうち、相談件数の割合を指す $\text{応答率}(\%) = \frac{\text{相談件数}}{\text{入電件数 (相談件数 + 音声案内切電件数 (※))}} \times 100$  占有率は、以下のとおりです 定義：相談対応者が対応時間中に相談に応じた時間の割合を指す $\text{占有率}(\%) = \frac{\text{相談時間 (※1)}}{\text{相談時間 + 待機時間 (※2)}} \times 100$ ※1 相談時間 通話時間 + 保留時間 (※3) + 後処理時間 (※4) ※2 待機時間 相談対応者が、相談者から架電があれば対応が可能な時間 ※3 保留時間 対応中に一旦保留となった時間 ※4 後処理時間 相談対応者が相談を終え、相談記録等の登録等に要した時間
4	仕様書	令和 5 年度、令和 6 年度、令和 7 年度 4 月から直近までの協議会の出席回数をそれぞれ年度別でご教示ください。また直近の出席実績について、出席目的・協議会でどんなことを行ったか具体的に教えてください。	令和 5～7 年度の期間に受託者が協議会に出席した事例はございません ただし、相談者から御意見を頂戴した際に、詳細を確認させていただく等の対応をお願いすることが年間数件ございます

No	区分	質問事項	回答
5	仕様書	「通常体制」および「年末年始体制」それぞれ仕様書記載の時間帯別について、令和7年度4月から直近までの「相談員が応答する電話回線数」と「ガイダンスを流す電話回線数」と「相談日1日あたりに確保すべき体制」をご教示ください。	令和8年度の仕様と相違ございません
6	仕様書	医師および相談員について、BCP対策の一環としてコールセンター勤務と同等のセキュリティ環境を構築した上で、在宅等でのリモート運用のような分散型コールセンター体制での運用は問題ないでしょうか。 なお分散型コールセンター体制の定義は、物理的にアクセス制御された空間であり、情報セキュリティが担保されたITインフラを使用し、統一された業務マニュアル・対応品質の管理体制のもとで運用されていることを要するものです。	相談体制に支障を生じさせないのであれば問題ございません
7	仕様書	本仕様において「相談員が応答する電話回線数（例：8回線）と合わせて、ガイダンスを流す電話回線数2回線以上」とありますが、応答回線を所定回線数以上（例：10回線）確保し、かつガイダンス機能も同等に担保している場合、応答回線数を10回線とする体制でも仕様を満たすと理解してよろしいでしょうか。	当県が仕様書で規定する曜日別・時間帯別の応答回線数を確保し、かつ稼働していたことが報告書等で確認できるのであれば、満たしていると考えます
8	仕様書	「個表」とありますが、個々の相談内容を1か月分まとめて様式第3号（つづき）フォーマットに入力し報告するという理解でよろしいでしょうか。	貴見のとおりです
9	公募型プロポーザル実施要領	令和7年度の契約金額（税別）をご教示ください。また、令和5年度～令和7年度の最低制限価格がございましたら教えてください。	契約金額（税別）：39,999,998円 令和5～7年度の委託に係る入札において最低制限価格は設けておりません
10	業者選定基準	令和7年度の契約者の「事業者の社会的取組はどうか」の内容をご教示ください。 例) 子育て支援…子育て情報にまつわるサイトを無償提供 など	令和7年度はプロポーザルではなく、一般競争入札で実施しているため、入札時にそのような評価をしておりません
11	その他	令和7年度4月から直近までの頻回利用者（いたずら目的での利用者も含む）の報告件数をご教示ください。	0件です

No	区分	質問事項	回答
12	仕様書	令和7年度の応答率、占有率の算出方法をご教示ください。	<p>応答率は、以下のとおりです  定義：相談回線、音声案内回線に繋がった件数のうち、相談件数の割合を指す</p> $\text{応答率 (\%)} = \frac{\text{相談件数}}{\text{入電件数 (相談件数 + 音声案内切電件数 (※))}} \times 100$ <p>※ 音声案内切電件数  都道府県が設置する固定電話または受託事業者が設置するコールセンター等において、音声案内中（「こちら#8000です。」「お待ちください。」「お架け直してください。」等）に切電した件数</p> <p>占有率は、以下のとおりです  定義：相談対応者が対応時間中に相談に応じた時間の割合を指す</p> $\text{占有率 (\%)} = \frac{\text{相談時間 (※1)}}{\text{相談時間 + 待機時間 (※2)}} \times 100$ <p>※1 相談時間  通話時間 + 保留時間 (※3) + 後処理時間 (※4)</p> <p>※2 待機時間  相談対応者が、相談者から架電があれば対応が可能な時間</p> <p>※3 保留時間  対応中に一旦保留となった時間</p> <p>※4 後処理時間  相談対応者が相談を終え、相談記録等の登録等に要した時間</p>
13	仕様書	令和7年1月～令和8年1月における、各月の相談件数をご教示ください。その際、医療相談・医療機関案内の内訳と、時間別、曜日別の相談件数についてもご教示ください。	別紙2参照
14	仕様書	令和7年1月～令和8年1月における、医師相談の実施件数をご教示ください。	30件です

No	区分	質問事項	回答
15	仕様書	「相談員の配置は専用配置とする」とありますが、静岡県#8000のみを対応する看護師（出勤時間中は他自治体との兼務対応不可）の配置が必要という理解でよろしいでしょうか。または、#8000の対応であれば、他自治体との兼務を認めているものでしょうか。	静岡県#8000のみを対応する看護師の配置が必要ということです 他自治体との兼務は認められません