

## 一般競争入札仕様書等に関する回答書

令和 8 年 3 月 1 1 日

福島県保健福祉部地域医療課長

公告日	令和 8 年 3 月 3 日
業務名	令和 8 年度福島県小児救急電話相談業務
質問項目	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 業務内容について（仕様書 1（6））</li> <li>2 実施内容について（仕様書 1（2）イ（エ））</li> <li>3 毎月の実績報告について（仕様書 1（1）エ）</li> <li>4 委託金額・業者について（その他）</li> </ol>
質問の趣旨 ・内容	<p>1－① 弊社では、BCP 対策強化により、災害時、交通網の停止等を考慮し、一部の相談スタッフをリモート（在宅）での対応を検討しております。 セキュリティ、プライバシー保護はコールセンターと同レベルを担保いたしますが、リモート（在宅）での対応は可能でしょうか。</p> <p>1－② 業務実施場所について、相談者に関するプライバシーの保護が図られる体制を整えている場合は、在宅での受電は可能でしょうか。</p> <p>2 医療機関情報の収集、更新状況を確認したいため、福島県内の医療機関情報の入手方法をご教示ください。</p> <p>3－① 現在の実績、令和 8 年度の想定件数を把握したいため、本事業における過去 3 年間の下記実績をご教示ください。 （令和 7 年度は直近わかる範囲まで） ・月毎の入電件数／対応件数／応答率をご教示ください。 ・令和 8 年度の想定件数あればご教示ください。（仕様書 1（2）実施内容（ア）にも「想定件数を参考に」と記載）</p> <p>3－② 令和 7 年度の月次の着信件数・相談件数・応答率・占有率についてご教示ください。</p> <p>3－③ 入電件数と応答率とをもとにして、どの程度の体制を整える必要があるかを確認したいため、令和 7 年度の入電件数と応答率を、把握されている期間までで、その期間と併せてご教示ください。</p>

4 令和7年度の委託金額・業者についてご教示ください。

回 答

1 個人情報特記事項を厳守した業務履行であれば、在宅での受電も可能です。  
 2 福島県医療情報ネット（ナビィ）で検索していただくほか、連休や長期休暇の時期は当課から休日夜間急患センター等の診療情報について一覧表をお送りいたします。

3 過去3年間の実績は以下のとおりです。  
 また、以下実績より、令和8年度の想定（入電）件数は約15,000件といたします。

なお、占有率については把握しておりません。

令和5年度 受託会社：東京海上日動メディカルサービス株式会社

受託金額：7,326,000円

	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
入電件数	1209	1526	1530	1764	1483	1260	1365	1384	1409	1298	1195	1200	16623
対応件数	1103	1325	1349	1532	1284	1156	1263	1285	1275	1193	1074	1127	14966
応答率	91%	87%	88%	87%	87%	92%	93%	93%	90%	92%	90%	94%	90%

令和6年度 受託会社：東京海上日動メディカルサービス株式会社

受託金額：3,663,000円

	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
入電件数	1221	1287	1255	1409	1260	1041	1101	1033	1428	1293	921	1169	14418
対応件数	1108	1164	1135	1251	1136	971	1032	938	1197	1080	827	1050	12889
応答率	91%	90%	90%	89%	90%	93%	94%	91%	84%	84%	90%	90%	89%

令和7年度 受託会社：株式会社メディカル・コンシェルジュ

受託金額：5,311,845円

	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
入電件数	1137	1352	1227	1404	1445	1288	1097	1760	1292	1257	-	-	13259
対応件数	1083	1279	1134	1232	1364	1136	976	1264	999	1058	-	-	11525
応答率	95.3%	94.6%	92.4%	87.7%	94.4%	88.2%	89.0%	71.8%	77.3%	84.2%	-	-	86.9%

4 令和7年度の委託金額及び事業者は以下のとおりです。

委託金額：5,311,845円

事業者：株式会社メディカル・コンシェルジュ