

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 年度福島県救急電話相談業務
質問項目	1 本事業実績について 2 実施方法・実施体制について
質問の趣旨 ・内容	1— (1) 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) ① 月毎の入電件数／対応件数／応答率をご教示ください ② 令和 8 年度の想定件数あればご教示ください 1— (2) 毎月 1 5 日までに報告される別途定める様式のひな型をご教示いただくことは可能でしょうか？また、記載項目を満たしていれば様式はご相談可能でしょうか？ 2— (1) 専任 1 名をつけることとありますが、福島県救急電話相談業務のみ行うスタッフを 1 名確保するという理解でしょうか。また、1 名以外は他県との兼務可能でしょうか？若しくは、指定の回線数を対応できていれば全て他県との兼務は可能でしょうか？ 2— (2) 福島県内の医療機関情報の入手方法をご教示ください。 2— (3) 1 1 9 番通報の緊急性が高い事案と判断される場合は、所管の消防に 1 1 9 番転送又はかけ直しの要請を行うとありますが、下記ご教示ください。 ① 令和 7 年度事業で 1 1 9 番転送を行った件数 ② 1 1 9 番転送する先の消防本部数 (所管数) (転送先が異なる数)

2－（４）

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？

回 答

1－（１）

- ① 過去３年間の実績は以下のとおりです。
- ② 令和８年度の入電想定件数は、約 30,000 件です。

令和５年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
対応件数	752	963	960	1,369	1,750	1,330	1,300	1,379	1,496	1,740	1,469	1,408	15,916
入電件数	905	1,198	1,182	1,642	2,006	1,538	1,495	1,593	1,739	2,018	1,700	1,643	18,659
応答率	83.1%	80.4%	81.2%	83.4%	87.2%	86.5%	87.0%	86.6%	86.0%	86.2%	86.4%	85.7%	85.3%

令和６年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
対応件数	1,444	1,560	1,536	2,134	2,527	1,702	1,584	1,725	2,545	3,029	1,680	1,901	23,367
入電件数	1,477	1,623	1,606	2,272	2,745	1,814	1,728	1,902	2,839	3,450	1,811	2,058	25,325
応答率	97.8%	96.1%	95.6%	93.9%	92.1%	93.8%	91.7%	90.7%	89.6%	87.8%	92.8%	92.4%	92.3%

令和７年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
対応件数	1,629	1,833	1,900	2,153	2,559	2,090	1,957	2,608	2,346	2,488			21,563
入電件数	1,641	1,852	1,925	2,177	2,587	2,114	1,982	2,653	2,382	2,520			21,833
応答率	99.3%	99.0%	98.7%	98.9%	98.9%	98.9%	98.7%	98.3%	98.5%	98.7%			98.8%

1－（２）

様式のひな型は別添のとおりです。様式については、契約後に協議とします。

2－（１）

福島県救急電話相談業務に専属で対応するスタッフを少なくとも１名配置してください。専任１名以外は、他県との兼務が可能です。

2－（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を提供いたします。

2－（３）

当県は専用転送回線を有していないため、緊急性が高い事案と判断される場合は、１１９番へのかけ直しを案内することとなります。

2－（４）

個人情報特記事項を厳守した業務履行であれば、在宅での対応も可能です。