

令和8年2月6日

山梨県 防災局 消防保安課 消防指導担当

質問回答書

令和8年度 救急安心センターやまなし（#7119）事業業務委託

【質問項目】

仕様書 第2 業務内容等に関する事項

4 相談業務に関する対応

【質問内容】

令和7年1月～令和7年12月における、各月の相談件数をご教示ください。また、救急医療相談・医療機関案内の内訳についてもご教示ください。

【回答】

令和7年相談実績（平日17:30～21:00の他事業者分を除く）は救急医療相談＋医療機関案内件数となります。内訳は以下のとおりです。

【令和7年救急医療相談件数】

1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1,905	1,016	1,140	987	1,124	1,016	1,224	1,536	1,274	1,141	1,801	1,512

【令和7年医療機関案内件数】

1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
4,621	1,018	1,206	905	1,186	835	1,091	1,729	1,219	933	1,710	1,860

【質問項目】

仕様書 仕様書 第2 業務内容等に関する事項

4 相談業務に関する対応

【質問内容】

昨年度の応答率の算出方法についてご教示ください。

総入電件数に対する応需件数で算出されているものと推察しております。総入電件数には、平日17:30-21:00の他業者への電話転送した件数、自動音声による医療機関案内をおこなった件数も含んで算出しているという理解で相違ないでしょうか。また、その場合、平日17:30-21:00の他業者への電話転送した件数、自動音声による医療機関案内をおこなった件数に関しては応需できた件数としてカウントしているのでしょうか。

【回答】

・今回ご提案を求める時間帯における事業者の応答率の算出方法は、以下のとおりです。

平日17:30-21:00の他業者への電話転送した件数は、総入電件数や応需できた件数に含みません。

平日17:30-21:00を含む自動音声による医療機関案内をおこなった件数は、総入電件数や応需できた件数に含みます。

【質問項目】

仕様書 仕様書 第2 業務内容等に関する事項
5 委託者に対する報告等

【質問内容】

令和7年12月において「応答率の評価に必要な情報の収集」にて集計された時間別対応状況（平均配置オペレーター数、合計入電件数、合計対応件数、応答率、平均回線閉塞時間、平均処理時間）についてご教示ください。

【回答】

- ・平均配置オペレーター数：2名、合計入電件数：3,457件、合計対応件数：3,372件、応答率：97.5%、平均回線閉塞時間：0分（一分未満）、平均処理時間：3分50秒

【質問項目】

仕様書 第2 業務内容等に関する事項
2 受託事業者における人員体制

【質問内容】

令和7年1月～令和7年12月における、医師相談の実施件数をご教示ください。また緊急度判定における、ランクダウンやランクアップを実施した件数も月別で集計されていらっしゃいましたらご教示ください。

【回答】

- ・現時点では把握しておりません。

【質問項目】

仕様書 第3 相談システム及び業務設備に関する事項
2 相談システム

【質問内容】

回線を10回線に増やされる背景について差支えなければお知らせください。

【回答】

- ・入電件数の増加に伴い必要な回線数を確保する観点から、令和7年度より10回線運用としています。

【質問項目】

仕様書 第3 相談システム及び業務設備に関する事項
3 業務設備

【質問内容】

平日17:30～21:00に関しては、山梨県が委託されている業者様へ電話転送を行うものと認識しておりますが、転送先の業者様に対しても10回線の転送対応が可能という理解で相違ないでしょうか。対応可能な回線数に制限がある場合ですが、山梨県から委託されている業者様がすぐに受電できないケースには、現状、どのような対応を取られているかご教示ください。

【回答】

- ・平日17:30-21:00の受託事業者の回線数は10回線未満です。
- ・設定回線数を超えた入電の場合は、接続できない旨のアナウンスの後に切断となります。

【質問項目】

仕様書 第2 業務内容等に関する事項

1 業務内容 (5)緊急度の判定結果等に対する検証の実施

【質問内容】

緊急度判定の検証（医師を含めたもの）の頻度ですが、現状の実績としては、3 カ月に 1 回実施している状況という理解で相違ないでしょうか。その際に参加する医師に関しては、受託者側で選定・調整する認識でしょうか。

【回答】

- ・ 緊急度判定の検証は令和 8 年度から新規実施となります。
- ・ 参加医師の選定についても企画提案していただきます。

【質問項目】

仕様書 第2 業務内容等に関する事項

6 利用者等からの意見に対する対応

【質問内容】

利用者からのご意見に対する個別検証の頻度ですが、現状の実績としては、2 ヶ月に 1 回実施している状況という理解で相違ないでしょうか。

【回答】

- ・ 現状では個別検証に該当する事案が少なく随時に対応している。よって、2 か月に 1 回の頻度で実施していない。

【質問項目】

募集要項 2 公募内容等

【質問内容】

令和 7 年度の契約金額についてご教示ください。

【回答】

- ・ 55,842,600 円（税込）

【質問項目】

募集要項 4 応募書類の提出

【質問内容】

提出書類・正本における

- ・ 法人登記簿謄本
- ・ 定款
- ・ 決算書等
- ・ 納税証明書

につきまして、すべて写しでの提出でも差し支えないでしょうか。
原本での提出が望ましいでしょうか。

【回答】

- ・ すべて写しでの提出でも問題ありません。