

Q&A（令和8年度 沖縄県子ども医療電話相談事業運営業務）

| 項番 | 区分      | 項目        | 項         | 号    | 質問内容   | 回答   |
|----|---------|-----------|-----------|------|--|--|
| 01 | 公募要領    |           | 2 委託業務の内容 |      | 令和7年度における委託先と委託金額をご教示ください。   | 以下のとおりです。<br>委託業者 株式会社メディカルコンシェルジュ<br>契約金額 8,219,277円（税込み）   |
| 02 | 企画提案仕様書 | 第2 事業実施要件 | 2 相談実施体制  | (9)  | BCP（事業継続計画）対策、および多様な専門人材の確保を目的として、一部相談員による在宅等でのリモート運用を検討しております。コールセンターと同等のセキュリティ環境を構築した上で、このような分散型コールセンター体制での運用は認められるか。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。 | 個人情報を取り扱うため、自宅でのリモートワークは認めておりません。個人情報を取り扱うよう相談室を設けてください。   |
| 03 | 企画提案仕様書 | 第2 事業実施要件 | 2 相談実施体制  | (5)  | 休日当番医等に関する情報収集の方法として、厚生労働省が令和6年4月から運用を開始した医療情報ネット（ナビイ）を活用してもよいか。   | 情報更新が頻回ではない医療機関もあること等から、医療情報ネット（ナビイ）のみに基づいた小児救急医療機関の案内は、仕様書記載の「県内事情を把握したうえで実施」することにはなりません。<br>地元紙である沖縄タイムス、琉球新報に掲載されている救急当直医欄等の情報を事業者において収集し県内事情を把握してください。 |
| 04 | 企画提案仕様書 | 第2 事業実施要件 | 2 相談実施体制  | (14) | 令和7年度の多言語翻訳サービス対応件数をご教示ください。また、対応言語数をご教示ください。  | 令和7年4月から12月までの外国人対応件数は、5月に2件、6月に1件、10月に1件の計4件です。現受託事業者は、日本語・英語のほか、11言語からの相談に対応しております。  |
| 05 | 企画提案仕様書 | 第2 事業実施要件 | 2 相談実施体制  | (3)  | 令和7年度における月毎の相談件数（応答数）、応答率、占有率、対応内容の内訳（件数・割合）をご教示ください。  | 令和7年4月から12月までの月毎の相談件数（応答数）は別添のとおりです。<br>また、今回の企画提案公募において、令和7年度の現受託事業者の応答率、占有率、対応内容の内訳（件数・割合）は公表しません。   |
| 06 | 企画提案仕様書 | 第4 システム要件 |           | (2)  | 本業務において、貴県が準備される電話チャネル（回線）数をご教示ください。なお、当該チャネル数が受託者側で同時に受電可能な回線数の上限となる認識で相違ないか、あわせてご確認をお願いいたします。  | 本県が用意する電話回線は3回線で、3回線全て転送されますが、本業務で対応頂く回線はそのうち2回線が上限となります。  |

## R7 実績報告

|     | 総相談数   | 平日    |      |        | 土日・祝日・年末年始 |      |        |       |      |        |
|-----|--------|-------|------|--------|------------|------|--------|-------|------|--------|
|     |        | 深夜・早朝 |      |        | 日中         |      |        | 深夜・早朝 |      |        |
|     |        | 総数    | 日の平均 | 1時間の平均 | 総数         | 日の平均 | 1時間の平均 | 総数    | 日の平均 | 1時間の平均 |
| 4月  | 1,214  | 481   | 22.9 | 2.5    | 477        | 53.0 | 4.8    | 256   | 28.4 | 3.2    |
| 5月  | 1,405  | 421   | 21.1 | 2.3    | 680        | 61.8 | 5.6    | 304   | 27.6 | 3.1    |
| 6月  | 1,216  | 469   | 22.3 | 2.5    | 514        | 57.1 | 5.2    | 233   | 25.9 | 2.9    |
| 7月  | 1,190  | 474   | 21.5 | 2.4    | 488        | 54.2 | 4.9    | 228   | 25.3 | 2.8    |
| 8月  | 1,126  | 349   | 17.5 | 1.9    | 544        | 49.5 | 4.5    | 233   | 21.2 | 2.4    |
| 9月  | 1,226  | 395   | 19.8 | 2.2    | 610        | 61.0 | 5.5    | 221   | 22.1 | 2.5    |
| 10月 | 1,100  | 382   | 17.4 | 1.9    | 489        | 54.3 | 4.9    | 229   | 25.4 | 2.8    |
| 11月 | 1,142  | 296   | 16.4 | 1.8    | 579        | 48.3 | 4.4    | 267   | 22.3 | 2.5    |
| 12月 | 1,109  | 329   | 16.5 | 1.8    | 514        | 46.7 | 4.2    | 266   | 24.2 | 2.7    |
| 1月  | 0      |       |      |        |            |      |        |       |      |        |
| 2月  | 0      |       |      |        |            |      |        |       |      |        |
| 3月  | 0      |       |      |        |            |      |        |       |      |        |
| 合計  | 10,728 | 3,596 |      |        | 4,895      |      |        | 2,237 |      |        |
| 平均  |        |       | 17.5 | 2.2    |            | 48.6 | 4.9    |       | 22.2 | 2.7    |

深夜・早朝: 0時から8時までと23時から24時までの9時間

日中 : 8時から19時までの11時間