

埼玉県小児救急電話相談事業業務委託 公募型プロポーザルに関する質問に対する回答

令和7年6月18日
医療整備課

No.	質問内容	回答
1	提案の参考とさせていただきたく、昨年の相談件数および応答率について、月別のデータをご教示いただけますと幸いです。 注	令和6年度の月別相談件数及び応答率は次のとおりです。 4月 9,136件、97.6% 5月 9,995件、93.4% 6月 9,279件、91.9% 7月 10,032件、89.9% 8月 7,889件、97.4% 9月 8,381件、95.3% 10月 8,548件、95.2% 11月 8,068件、94.8% 12月 11,125件、89.3% 1月 9,872件、93.6% 2月 8,040件、95.0% 3月 8,551件、94.8%
2	「事業委託先は、短縮電話番号#7119、#8000を受電可能な相談用電話、電話転送システム等～」とあります。 本事業では小児救急電話事業業務と認識しておりますが、#7119への入電から音声ガイダンスによって転送された電話についても受電可能とするという意図で相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
3	以下の項目はどのようにデータ収集した内容でしょうか。 ・埼玉県AI 救急相談経由の相談件数 ・新型コロナウイルス感染症相談件数 ・新型コロナワクチン相談件数	・御質問は仕様書の別紙に関することと推察しますが、埼玉県AI 救急相談経由の相談件数、新型コロナウイルス感染症相談件数及び、新型コロナワクチン相談件数については、相談者の相談内容から集計していただきます。
4	6 実施方法 (2)相談体制 ※年間約11万件の電話相談に対応すると想定 過去3年間の相談件数実績をご教示ください	過去3年間の相談件数実績は次のとおりです。 令和4年度:115,821件 令和5年度:114,962件 令和6年度:108,916件
5	6実施方法 (10)埼玉県AI救急相談を経由した相談については、インターネットを利用し、AI救急相談の相談内容を必要に応じて確認して対応すること ①「経由した相談」とは、AI救急相談の利用者に対して電話番号等が案内され、その後相談者が「AI救急相談から」等と発言された相談を指すという理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
6	6実施方法 (10)埼玉県AI救急相談を経由した相談については、インターネットを利用し、AI救急相談の相談内容を必要に応じて確認して対応すること ②インターネットを利用して相談内容を確認する方法について、具体的な手順や使用されているシステム等があれば教えてください。	AI救急相談利用後に救急電話相談へ電話をした場合、相談員は、相談者からAI救急相談のお問い合わせ番号(12桁の数字)を取得して、AI救急相談システムの対話履歴照会画面を参照しながら相談に応じることができます。
7	6実施方法 (10)埼玉県AI救急相談を経由した相談については、インターネットを利用し、AI救急相談の相談内容を必要に応じて確認して対応すること ③相談内容の確認は、複数の担当者が同時に閲覧・対応することが可能でしょうか。	複数の担当者が同時に閲覧・対応可能です。
8	6実施方法 (10)埼玉県AI救急相談を経由した相談については、インターネットを利用し、AI救急相談の相談内容を必要に応じて確認して対応すること ④相談者に対して、相談内容を識別するための「お問い合わせ番号」のようなものが付与される場合、その番号はどのように伝えられ、何桁程度のものかご教示ください。	No.6に記載しています。
9	6実施方法 (10)埼玉県AI救急相談を経由した相談については、インターネットを利用し、AI救急相談の相談内容を必要に応じて確認して対応すること ⑤これまでに「経由した相談」として対応された件数や傾向など、過去の実績についてご教示ください。	小児救急電話相談におけるAI救急相談システム経由の直近3年間の相談実績は次のとおりです。 令和4年度:253件 令和5年度:276件 令和6年度:189件

10	<p>6実施方法 (10)埼玉県AI救急相談を経由した相談については、インターネットを利用し、AI救急相談の相談内容を必要に応じて確認して対応すること</p> <p>⑥AI救急相談そのものに関する一般的な質問(例:利用方法や精度など)については、対応の対象外という認識でよろしいでしょうか。</p>	お見込みのとおりです。
11	<p>5相談員等 (7)県内の小児救急の案内については、発注者からの情報等に基づき案内すること。なお、発注者が、別途、オンラインによる相談先等を設置した場合は、発注者が指示する対象者、方法等により案内すること。</p> <p>この記載に関連して、以下の事項についてご教示いただけますと幸いです。</p> <p>①「オンラインによる相談先等を設置した場合」とありますが、これまでにそのような相談先を設置した実績はございますでしょうか。また、今後設置する予定や検討中の計画があれば教えてください。</p>	埼玉県救急電話相談では、これまでのところオンラインによる相談等を設置した実績はありません。 今後、オンラインによる相談等を設置する場合は、受託者に事前に御相談させていただきます。
12	<p>5相談員等 (7)県内の小児救急の案内については、発注者からの情報等に基づき案内すること。なお、発注者が、別途、オンラインによる相談先等を設置した場合は、発注者が指示する対象者、方法等により案内すること。</p> <p>この記載に関連して、以下の事項についてご教示いただけますと幸いです。</p> <p>②「対象者」とは、特定の個人を指すものではなく、年齢や症状など、一定の条件に該当する層を指すという理解でよろしいでしょうか。</p>	お見込みのとおりです。 今後、オンラインによる相談等を設置する場合は、受託者に事前に御相談させていただきます。
13	<p>5相談員等 (7)県内の小児救急の案内については、発注者からの情報等に基づき案内すること。なお、発注者が、別途、オンラインによる相談先等を設置した場合は、発注者が指示する対象者、方法等により案内すること。</p> <p>この記載に関連して、以下の事項についてご教示いただけますと幸いです。</p> <p>③電話相談の最後に、利用可能な窓口のひとつとしてオンライン相談先を案内するような運用を想定しておりますが、この理解に相違があればご教示ください。</p>	お見込みのとおりです。 今後、オンラインによる相談等を設置する場合は、受託者に事前に御相談させていただきます。