

質 問 回 答 書

件 名 令和7年度横浜市感染症・食中毒緊急通報ダイヤル業務委託

No.	項 目	質 問 内 容	回 答
1	仕様書 5 業務概要	(2)イ記載の「受診勧奨等」に医療機関案内が含まれますでしょうか。なお、含まれる場合の具体的な対応方法についてご教示いただけますでしょうか。（利用するシステムなど）	「受診勧奨等」は、近医やかかりつけ医への受診やかながわ救急相談センター（＃7119）への相談（医療機関を探したい場合）、緊急を要する場合は119を案内していただきます。個別の医療機関の案内は想定していません。
2	仕様書 5 業務概要	(2)ウ記載の「行政に引き継ぐ」の手段について、詳細な情報をご教示いただくことは可能でしょうか。	通報者からの聴取終了後、案件に応じて各区の担当者へ架電し引き継いでいただきます。架電先は、平日日中であれば各区事務所の電話、休日又は夜間であれば、各区の緊急連絡先の携帯電話等となります。翌営業日に各案件の対応結果を報告シートにより報告していただきます。
3	仕様書 5 業務概要	(2)ウ（ア）記載の「重篤な症状」の場合において、119 転送を必要とされますでしょうか。	転送は必要としませんが、119 へ連絡するよう通報者に必要に応じてご案内をお願いします。
4	仕様書 5 業務概要	(3)対応体制について、医療職オペレーターは他医療電話相談業務と兼務してもよろしいでしょうか。	専従であることは要しませんが、応答率の達成、入電から引継ぎまでの速やかな対応等の委託業務に支障がないことが前提となります。
5	仕様書 5 業務概要	想定される対応件数について、過去情報をもとにご教示いただくことは可能でしょうか。	対応件数は別紙の過去実績と同程度を想定しています。
6	仕様書 5 業務概要	(4)使用する電話回線について、既存の当ダイヤル045-664-7293を使用すると記載ございますが、IP電話利用でも問題ないでしょうか。 また、問題がない場合、045番号の番号ポータビリティと電話転送（IP電話番号へ転送を想定）のどちらでの想定となりますでしょうか。	既存のダイヤルから IP 電話への転送となります。
7	仕様書 9 業務マニュアルの充実	作成したマニュアルについて、現在使用しているマニュアルは事前に共有いただくことは可能でしょうか	令和6年度業務委託開始時点のマニュアルを共有することが可能です。

感染症・食中毒緊急通報ダイヤル実績

	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	うち 感染症	うち 食中毒	うち その他	直営・委託	備考
2019年度	82	47	22	14	5	21	9	1	2	38	59	7	307	－	－	－	直営	
2020年度	－	－	－	27	38	14	16	19	12	21	11	5	163	4	17	142	一部委託	夜間休日の実績のみ（委託開始年度）
2021年度	6	17	7	13	33	8	0	0	0	26	21	16	147	1	21	125	一部委託	夜間休日の実績のみ
2022年度	27	21	17	81	58	16	7	10	18	14	20	13	302	11	76	215	委託	24時間対応実績
2023年度	16	7	19	9	15	20	11	29	34	25	17	26	228	44	140	44	委託	24時間対応実績