

福井県救急医療電話相談事業 業務仕様書

この業務仕様書は、福井県（以下「委託者」という。）が行う福井県救急医療電話相談事業運營業務（以下「本業務」という。）を委託するにあたり、その仕様等に関し必要な事項を定めるものである。

1 業務名

福井県救急医療電話相談事業

2 業務の概要・目的

- (1) 急な病気やけがをした際に、救急車を呼んだ方が良いのか、今すぐ医療機関を受診した方が良いか等の判断に迷った際の相談先として、相談員から受診の必要性、対処方法等の適切な助言を受けることができる電話相談窓口（福井県救急安心センター事業（以下「#7119事業」という。))を開設し、消防機関や救急医療機関の負担を軽減するとともに、県民に安心・安全を提供することを目的とする。
- (2) 夜間や休日に子どもの急な病気やけがで、保護者等が医療機関を受診した方が良いか等の判断に迷った際の相談先として、相談員から受診の必要性、対処方法等の適切な助言を受けることができる電話相談窓口（福井県子ども救急医療電話相談事業（以下「#8000事業」という。))を開設し、小児救急医療機関の負担を軽減するとともに、県民への安心・安全を提供することを目的とする。

3 契約期間（委託期間）

令和6年10月1日から令和7年3月31日までとする。

4 業務実施場所

本業務を行うコールセンターの設置は、受託者の負担において行う。

ただし、設置は日本国内に限るものとし、かつ、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所でなければならない。

5 業務実施に関する事項

(1) 相談受付時間

ア #7119事業

24時間365日（年末年始およびその他の日祝日を含む。）

イ #8000事業

- ・平日（月～金）：19時～翌9時
- ・土曜日：13時～翌9時
- ・日曜・祝日：9時～翌9時（年末年始（12月30日～1月3日）を含む。）

※ 予定価格の範囲内で上記の相談受付時間を更に拡充できる場合、対応可能な相談受付時間に係る提案を否定するものではない。

(2) 電話回線数

#7119事業および#8000事業それぞれにおいて、常時（「上記(1)で示した各事業における相談受付時間中は常に」の意。以下同じ）1回線以上を設置し、かつ、電話回線を区別して本業務の専用の回線を用意すること。

※ 予定価格の範囲内で上記の電話回線数を更に増加（一部時間帯のみの場合を含む。）できる場合、対応可能な電話回線数に係る提案を否定するものではない。

(3) 計画策定

受託者は、本業務を実施するために必要となる人員配置、研修等に対する計画をあらかじめ策定し、委託者と協議の上、運営を行うこと。

(4) 相談対応に係る人員の配置、資格等

ア 必要な人員の確保

受託者は、下記イの配置数を基準とし、年間相談件数および応答率の目標を踏まえ、休憩や離席、交代等を考慮に入れた上で、設置する回線数に応じた救急医療相談を受けられることができるよう、相談員および常駐医師・オンコール医師（以下「スタッフ等」という。）について、必要数を確保すること。

イ 人員の配置に係る基準等

- (ア) 両事業（#7119事業・#8000事業）それぞれで相談員を常時1名以上配置
- (イ) 常駐医師またはオンコール医師を常時1名配置
 - ※ 常駐医師またはオンコール医師については、両事業で兼任することも可とする。
- (ウ) その他留意点
 - ・ 契約期間における相談件数については、以下のとおり想定している。

	入電件数（推計）	応答率
#7119事業 ^{※1}	8,000件	70%以上
#8000事業 ^{※2}	7,200件	70%以上

※1 #7119事業については、全県域かつ24時間365日相談対応を行っている自治体の実績を基に推計

※2 #8000事業については、当県の令和5年度実績を基に推計

- ・ 交代時における、システムのログイン、ログアウトによる空白時間を生じないようにすること。

ウ 人員の資格等

(ア) 相談員

相談者からの症状の聞き取りを行い、相談システムに入力し緊急度判定プロトコル等により緊急度判定を行う。判定結果により、症状に応じた対処方法等の助言や医療機関案内、119番へのかけ直しの要請などの対応を行う。

相談員は、看護師資格を有し、看護師としての業務経験が概ね5年以上の者とし、救急患者に対する応急処置その他相談業務の実施に必要な医療一般に関する知識および経験を有する者とする。

なお、インターネット環境を利用しての医療機関の検索や、その他本業務の実施に必要なパソコンの操作が可能であること。

(イ) 常駐医師またはオンコール医師

相談員が救急医療相談に対応する際、緊急度判定や診療科目等の判断に迷った場合、相談員からの相談に応じるため、常駐医師またはオンコール体制で待機している医師が助言を行う。

なお、本業務の遂行に必要な知識および経験を有する救急科専門医は、5(1)に規定する相談受付時間内に相談員からの相談を受けることが可能であること。

エ 相談員の教育に関する研修等

受託者は、相談員に対して必要な技能を習得させるため、相談業務開始までに下記(ア)～(カ)を含む必要な研修を実施すること。

(ア) 電話対応研修

相談員として必要なマナーおよび電話対応に関する研修

(イ) 個人情報取扱研修

コールセンターで扱う個人情報の取扱いに関する研修

(ウ) 端末操作研修

救急電話相談および医療機関案内において使用するシステムの端末操作に関する研修

(エ) プロトコル研修

相談者の症状などを基に緊急度を判定するための研修

(オ) シミュレーション研修

実際の間い合わせを想定したシミュレーション方式での研修

(カ) 地域研修

福井県内の地理・医療的特性等を把握するための研修

(5) 業務責任者

受託者は、委託者からの連絡窓口を明らかにするため、業務責任者を定め委託者へ通知すること。

業務責任者は、コールセンター（委託事業者）へ定期的（概ね週1回以上）に巡回を行い、相談員の勤務状況を随時把握し、必要に応じて適切に指示を行うこと。

(6) 業務責任者およびスタッフ等の名簿の作成

委託業務の開始前に、業務責任者およびスタッフ等の名簿（資格、電話相談等の経験歴を含む。）を委託者に提出すること。名簿には相談員の確保体制（専任または兼任）および医師の確保体制（常駐またはオンコールによる支援体制等）についても記載すること。

(7) 業務マニュアルの作成

本業務の実施に関する業務マニュアルについて、委託者と協議の上作成すること。また、事業の実施状況に応じて、委託者と協議の上改訂を行うものとする。

(8) 医療賠償責任保険への加入

本業務において生じた事故等の発生に伴う法律上の損害賠償責任に備え、あらかじめ医療賠償責任保険に加入すること。

(9) 業務継続体制

地震等の自然災害の発生や新興感染症のまん延等により、スタッフ等の業務継続が困難となる場合に備え、業務継続計画（BCP）を策定するとともに、業務が継続可能となるようバックアップ体制を構築すること。

（例）サテライトオフィスの確保、リモートワークによる相談対応フローの整備

6 相談業務に関する事項

(1) 救急電話相談

緊急度の判定に当たっては、「緊急度判定プロトコル（電話相談）（総務省消防庁作成）」を参考に、相談者から聴取した内容により行うこと。また、必要に応じて医師への相談を行うこと。

判定の結果により、症状に応じた対処方法等の助言や医療機関案内、119番へのかけ直しの要請などの対応を行うこと。

(2) 医療機関案内

医療機関を受診する必要がある場合または相談者から医療機関案内を求められた場合は、「医療情報ネット」（ウェブサイト）等で福井県内の医療機関の状況や、福井県内の市町の位置、医療圏等を把握した上で相談者の求める医療機関情報を提供すること。

なお、情報提供に当たっては、客観的な情報のみを提供し、優良な医療機関の案内など主観を要するものは対応しないこと。

(3) 相談業務に関する記録

事業実績を委託者に報告するため、事案ごとに相談内容に関する事項を記録し、一定期間保存すること。

【記載内容（例）】※ 契約締結後、協議の上決定する。

- ア 相談日時・曜日
- イ 相談者および相談対象者の情報（年齢・性別）
- ウ 相談対象者との続柄
- エ 相談者の所在地（市町）
- オ 相談内容
- カ 相談結果
- キ 医師の氏名（医師へ相談した場合）
- ク 医療機関名（医療機関を案内した場合）
- ケ 相談員氏名

(4) 重大案件発生時の対応

アンダートリアージ（トリアージを行う際に、適切な基準よりも低い判断を行うこと。）が疑われる場合など、相談者が不利益を被るような重大インシデントが発生した場合は、速やかに委託者に報告するとともに、対処後に相談内容や対応策について整理し、改めて報告すること。

また、必要に応じて委託者と検証する体制を設けること。

(5) 医師による対応

医師による対応に当たっては、診断に必要な情報が得られないまま、相談者に対し処置方法等の指示をしてはならないこと（医師法（昭和23年法律第201号）第20条）に留意するとともに、指示を行った場合には、相談記録へ記録し、適切に保存すること。

(6) 相談者の事後検証および満足度調査

相談者に対して、SNS等を活用した相談後の受療行動や満足度等に関するアンケート調査を実施し、その結果について報告すること。

なお、調査の手段や内容等については、別途委託者と協議すること。

7 相談システム

- (1) 相談の電話を受ける際は、あらかじめ以下のア・イの事項を必ず説明すること。説明の方法は、相談員または自動音声による案内とする。
ア 福井県の救急医療電話相談の窓口であること。
イ 電話相談は診療ではなく、あくまで相談者の判断の参考としてもらうための助言であること。
- (2) 回線混雑等により回線がつかない場合は、待機メッセージを流すとともに音声ガイダンスにより待機中状態として保ち、相談員の空いた順に着信させる機能を有するものであること。
- (3) 短縮ダイヤル（#7119・#8000）およびその設定先となる固定電話回線の準備は、委託者が行う。
- (4) 固定電話回線からコールセンターまでの間は、ボイスワープ（NTTサービス）により転送するものとし、転送に係る費用は委託者が負担する。
- (5) 通話に係る音声を録音するための装置を設置し、音声記録を保管すること。
- (6) 相談員が医療機関案内を行うために必要となるインターネット環境を整備すること。
- (7) システムのテストが必要な場合は、福井県健康福祉部健康医療局地域医療課と共同で行うこと。

8 委託者に対する報告等

相談記録の整理、相談員・医師との連絡調整および事業報告の整理等を行うとともに、委託者に対して下記(1)から(3)の内容を報告するものとする。

なお、委託者から必要な報告の要請を受けた場合は、速やかに提出すること。

(1) 事業実績の報告

上記6(3)で記録した内容をまとめ、委託者へ毎月、書類またはデータにより報

告すること。(当月分と年度累計の実績)

(2) 緊急度判定プロトコルおよび救急電話相談に関する事業検証に係る報告

緊急度判定プロトコルおよび救急電話相談に関する事業検証を行う際に必要となる、統計等のデータ管理や業務の課題抽出を行い、報告すること。

また、本業務に関連する会議への出席などに協力すること。

(3) 基本的な評価を行うための報告

委託者が本事業を評価するために必要となる情報の収集、取りまとめを行い、次月の10営業日目を目途に委託者に報告すること。

なお、報告する情報の例は以下のとおり。

【報告する情報 (例)】

項目	単位	内容
入電件数	件	1時間ごとの入電件数
相談件数	件	1時間ごとの相談対応した件数
応答率	%	1時間ごとの応答率
占有率	%	1時間ごとの占有率

※ 応答率および占有率の定義は、「子ども医療電話相談事業（#8000 事業）における応答率の把握について」（令和5年4月10日厚生労働省医政局地域医療計画課災害等緊急時医療・周産期医療等対策室事務連絡）による。

9 利用者等からの意見等に対する対応

受託者は、利用者等から寄せられた意見等（苦情、感謝等）に対し、以下のとおり対応を行うこと。

(1) 具体的な事案に関する意見等である場合は、事案の事実関係の確認を行うこと。

(2) 寄せられた意見等については、受託者の業務責任者等の相談員以外の者が対応すること。なお、電話で寄せられた場合、通話に際しては相談回線以外の回線を利用し、相談回線の確保に努めること。

(3) 受託者での対応が困難であると判断した場合は、委託者に対応を依頼すること。なお、受託者での対応が困難な場合とは、対応時間が長時間にわたる場合、意見等の発信者が受託者の対応で納得しない場合および意見等の内容に対する回答が委託者としての意見を要する場合等である。

(4) 手紙、メールで寄せられた意見等のうち、受託者での対応が困難であると判断したものについては、速やかに委託者に報告し、対応を依頼すること。

- (5) 意見等の内容が具体的な事案に関するものである場合は、委託者が受託者に事実関係の確認を行うため、これに応じること。

10 業務の引継ぎ

(1) 引継ぎの準備

実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、本仕様書のほか、業務遂行上必要となる資料等を日頃から整理し、委託者から求められた場合は速やかにこれを提出すること。

(2) 引継ぎの実施

委託者から指示があった場合には、契約履行期間の終期に先立ち、概ね1か月間は、業務資料等によるほか、必要なデータ等を速やかに提供し、受託者において委託者の指示する者に対して、実務的な引継ぎを実施すること。この際、受託者は本業務を行う人員とは別に引継ぎを行うための人員を配置すること。

また、引継の実施方法や時間などについては委託者の指示に従うこと。

11 個人情報保護等

- (1) 本業務の実施上知り得た情報については、秘密を保持するとともに、契約目的以外に使用してはならない。また、契約期間終了後も同様とする。
- (2) 個人情報の保護については十分に注意し、流出・損失を生じさせないこと。
- (3) 成果品（業務の履行過程において得られた記録等を含む。）を第三者に閲覧させ、複製させ、または譲渡してはならない。ただし、委託者の承諾を得た場合はこの限りではない。

12 再委託

- (1) 受託者は、本委託業務の一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、委託者があらかじめ承諾したときは、その限りではない。
- (2) 委託者により再委託が承諾されたときは、受託者は再委託先に対して本委託業務に係る一切の業務を遵守させるものとする。

13 その他

- (1) 本業務の実施に要した経費は、他の業務と経理を区分すること。
- (2) 受託者が本仕様書および契約約款に違反した場合は、委託料の一部または全部

を返還させ、あるいは損害賠償等を求めることがあるので十分留意すること。

- (3) 受託者は、本業務の実施に当たっては、本仕様書および公募型プロポーザルに提出された企画提案書によるものとし、実施内容の詳細について事前に委託者と協議すること。
- (4) 受託者は、やむを得ない事情により、本仕様書の変更を必要とする場合は、あらかじめ委託者と協議のうえ、仕様書変更の承認を得ること。
また、本仕様書に定めのない事項および本仕様書に疑義が生じた場合には、委託者と協議すること。
- (5) 委託料または契約期間を変更する必要があるときは、協議のうえ、書面によりこれを定める。
- (6) 委託者を通して行われる本業務に関する視察・見学・取材等については、委託者と協力して対応すること。なお、委託者の許可なく受託者が直接視察・見学・取材等を受けてはならない。
- (7) 受託者が確保するスタッフ等に対して、労働基準法、最低賃金法等の各関係法令を遵守すること。
- (8) その他、本仕様書に記載のないものについては、委託者受託者協議のうえ、決定するものとする。