

長野県救急安心センター（#7119）運営業務仕様書（案）

この業務仕様書は、長野県（以下「委託者」という。）が行う長野県救急安心センター（#7119）運営業務（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

長野県救急安心センター（#7119）運営業務

2 業務の目的

県民等が急な病気やけがをしたときに、救急車を呼んだ方がよいのか、今すぐ病院に行った方がよいのかなどで迷った際の相談先として、相談員（看護師）（以下「相談員」という。）から受診の必要性、対処方法等の適切な助言等の救急電話相談や医療機関案内を受けることができる電話相談窓口を夜間及び休日に開設し、消防機関（救急）及び救急医療機関の負担を軽減するとともに、住民への安心・安全を提供することを目的とする。

3 委託期間

令和6年（2024年）4月1日（月）から令和9年（2027年）3月31日（水）まで

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り、また、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であること。

5 業務実施に関する事項

（1）相談受付時間

平日（月曜日から金曜日まで）は19時から翌8時まで、土曜日、日曜日、祝日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日）及び年末年始（12月29日から1月3日まで）は8時から翌8時までとする。

（2）電話回線数

8時から23時までは2回線以上、23時から翌8時までは1回線以上とし、本業務の専用の回線を用意すること。専用回線を用意できない場合は、長野県救急電話相談（#7119）への電話であると明確に判断できるようなシステムとすること。

（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、運営にあたること。

（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、下記イの配置人数を基準とし、年間相談件数の想定を参考に休憩や離席、交代等を考

慮に入れ、設置する回線数に応じた救急医療相談を受けることができるよう、相談員及び常駐医師・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

- (ア) 相談員：8時から23時まで 2名以上
23時から翌8時まで 1名以上

- (イ) 常駐医師又はオンコール医師：常時1名

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

※ 年間相談件数は、約6千件を想定している。

ウ 人員の資格等

- (ア) 相談員

相談者から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番への転送又は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及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た医療機関の検索や、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・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、常駐医師又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及び経験を有する医師が、5（1）に規定する相談受付時間内に相談員からの相談に応じ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、新規に採用した相談員に対して、必要な技能を取得させるため、相談業務開始までに下記（ア）～（オ）を含む必要な研修を実施すること。

また、本業務の質の維持及び向上を図るため、常に最新の医療情報を収集するとともに、適宜、相談員の教育・指導・訓練等の研修を行うこと。

- (ア) 電話対応研修

相談員として必要なマナー及び電話対応に関する研修

- (イ) 個人情報取扱い研修

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

救急電話相談及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プロトコル研修

- (オ) シミュレーション研修

実際の間合せを想定したシミュレーション方式での研修

(5) 業務責任者

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) 業務責任者及びスタッフ等の名簿の作成

委託業務の開始前に、業務責任者及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（専任又は兼任）及び医師の確保体制（常駐又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。

6 相談業務に関する事項

(1) 救急電話相談

緊急度の判定にあたっては、「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番への転送又は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又は相談者から医療機関案内を求められた場合は、「ながの医療情報 Net」（ウェブサイト）等で長野県内の医療機関の状況や、長野県内の市町村の位置、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、情報提供にあたっては客観的なもののみ提供し、優良な医療機関の案内などの主観を要するものは対応しないこと。

(3) 小児に関する相談

15歳未満の小児に関する相談については、まず緊急度判定を行い、緊急度が低いと判断された場合には、相談者の希望に応じて、「長野県小児救急医療電話相談（#8000）」などへの案内も考慮すること。

(4) 外国人からの相談

外国人からの相談に対応するため、多言語による相談体制を整えること。

対応言語は5言語（英語、中国語（北京語）、韓国語、ポルトガル語、ベトナム語）以上とし、可能な限り多くの言語に対応すること。

(5) 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 相談者及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（市町村）
- 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 受付者

（6）重大案件発生時の対応

アンダートリアージ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。

（7）医師による対応

医師による対応にあたっては、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。

（8）聴覚障がい等がある方からの相談

聴覚障がい等のため電話での相談が困難な方からの相談に対応するため、長野県のサブドメインアドレスあてメールの受信環境を構築するなど、相談体制を可能な限り整えること。

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、相談員又はガイダンステープによる案内とする。

ア 長野県の救急電話相談（#7119）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・指導であること

（2）回線混雑等により回線が繋がらない場合は、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）及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、長野県健康福祉部医療政策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、相談員及び医師との連絡調整及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

６（４）で記録した内容をまとめ、委託者へ毎月、書類又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及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及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）】※契約締結後、協議の上決定する。

項目	単位	内容
入電件数	件	1 時間ごとの入電件数
対応件数	件	1 時間ごとの対応した件数
応答率	%	1 時間ごとの「対応件数／入電件数」で求められる応答率
回線閉塞日時	—	あらかじめ#7119 を受信するために用意されている電話回線のすべてが入電状態となり閉塞してから、当該状態が解消されるまでの日時
回線閉塞時間	分	あらかじめ#7119 を受信するために用意されている電話回線のすべてが入電状態となり、閉塞している時間
1 件ごとの処理時間	分	1 件の入電に対して、通話を開始してからすべての対応を終えて次の入電に対応可能な状態となるまでの時間

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。

（ア）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。

（イ）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#7119 回線以外の回線を利用し、#7119 回線の確保に努めること。

（ウ）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及ぶ場合、意見等の発信者が受託者の対応で納得しない場合及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。

- (エ) 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。
- (オ) 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、引継ぎ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 個人情報の保護等

- (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、又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、又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時は、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義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、他の事業と経理を区分すること。
- (2) 委託契約の条件に違反した場合は、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、本業務の実施にあたっては、本仕様書及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、やむをえない事情により、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上、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及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) 委託料又は履行期間を変更する必要があるときは、協議の上、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、最低賃金法等の各所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上、決定するものとする。