

救急安心電話相談窓口運營業務委託仕様書

本仕様書は、岡山市（以下「委託者」という。）が行う救急安心電話相談窓口（#7119）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 業務委託の名称

救急安心電話相談窓口運營業務委託

2 概要

本業務は、住民からの電話に対し、休日及び夜間における救急医療相談や医療機関案内を行う。救急医療相談は、住民が急な病気やけがをしたときに、救急車を呼ぶか、医療機関を受診すべきか迷った際に、相談員（看護師）または医師が電話で聴取した相談者の訴えや症状を基に緊急度を判定し、傷病の緊急性の有無や救急車要請の要否の助言、応急手当の方法等のアドバイスを行う。医療機関案内は、相談者の所在地や受診を希望する診療科等から、時間帯毎の受診可能な医療機関の案内を行う。

3 委託期間

契約日から令和8年3月31日まで

（ただし、電話相談窓口運營業務は令和7年10月1日19時に開始とする。）

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 対象範囲

次の市町域内の住民及び滞在者

<対象地域名>

岡山市、津山市、瀬戸内市、真庭市、久米南町、美咲町、吉備中央町

6 業務実施に関する事項

(1) 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予め策定し、委託者と協議の上、運営にあたること。

(2) 受付時間

平日	19時～翌日8時
土曜日	18時～翌日8時
日曜日・祝日・年末年始（12月29日から1月3日まで）	8時～翌日8時

(3) 電話回線

ア 受託者が準備する電話回線の数は、以下のとおりとする。

実施時間	回線数
平日及び土曜日の 18 時から 23 時まで	3 回線
平日及び土曜日の 23 時から翌朝 8 時まで	1 回線
日曜日及び祝日年末年始の 8 時から翌朝 8 時まで	2 回線

- イ 委託者が指定する固定電話から受託者のコールセンターまでの間は、転送サービス（ボイスワープなど）により転送するものとし、転送にかかる費用は受託者が負担する。
- ウ 固定電話から転送される電話を受ける専用回線を整備することとし、他の受託業務等を使用する電話回線との共用は認めない。

(4) 人員配置

ア 必要な人員の確保

受託者は、次項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

交代時における空白時間を生じないように人員を配置すること。

(ア) 相談員：常時 2 名以上（兼任可）

(イ) 常駐医師又はオンコール医師：常時 1 名以上（兼任可）

※ゴールデンウィーク、年末年始などの大型連休時やお盆の時期、感染症の流行期等の多くの相談が見込まれる期間については、適宜、相談員を増員配置するよう努めること。

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) 常駐医師又はオンコール医師

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、常駐医師又はオンコール体制で待機している医師が助言を行う。

(5) 応答率の確保

平常時の応答率（全入電件数に対して相談員が対応した件数の割合）は 80%以上を維持することに努め、80%を下回る場合は回線や相談員を適宜、増員するよう努めること。

(6) 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

過去の相談対応事例や想定される電話相談の内容等のシミュレーション方式での研修

(7) 業務責任者

業務責任者（兼任可）を定め委託者へ報告すること。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。

(8) 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。

(9) 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。

(10) 権利義務の譲渡等の禁止

受託者は、本業務に係る契約により生じる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又はその権利を担保の目的に供することができない。ただし、あらかじめ委託者の承認を得た場合は、この限りでない。

(11) 仕様書遵守に要する経費

この仕様書を遵守するための経費は、全て受託者の負担とする。

7 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、最新の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又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「5 対象範囲」に明記している対象地域内の医療機関の状況や休日夜間当番医の情報等を把握した上で、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もののみを提供し、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歳以下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、「岡山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4言語(英語、中国語、ベトナム語、韓国語)以上とし、可能な限り多くの言語に対応すること。

8 相談システム

- (1) 相談の電話を受ける際は、あらかじめ下記ア～イの事項を必ず説明すること。説明の方法は、相談員又は音声ガイダンステープによる案内とする。

ア 「5 対象範囲」に明記している対象地域の救急安心電話相談窓口(#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) 「5 対象範囲」に明記している対象地域以外からの電話を受けた場合、相談員又は音声ガイダンスでの案内で電話受付を終了するようなシステムとすること。また、音声ガイダンスから相談員へ電話がつながった場合でも、相談を始める前に対象地域内の住民及び滞在者か否かの聴き取りを行い、対象地域以外からの電話と判明した場合は、該当地域の救急安心センター等または消防本部への掛け直しを案内すること。ただし、案内中に容態急変など緊急性が高いと判断しうる事象が発生した場合には、適切に対応すること。また、当該案内中に意識消失があった場合は、消防庁通知(平成29年11月17日付け事務連絡「救急安心センター事業(#7119)からの通報時に相談者の所在地位置情報を把握できない場合の対応について」)に基づき適切に対応すること。
- (3) 回線混雑等により電話がつながらない場合は、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。
- (4) 「5 対象範囲」に明記している対象地域の救急安心電話相談窓口(#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。
- (5) ダイヤル線又はIP電話等の利用者にも対応できるように体制を整えること。
- (6) 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。
- (7) 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。

9 実績報告および業務報告

(1) 月次報告

受託者は毎月ごとに本業務の相談実績を、翌月の10日までに委託者へ報告すること。報告する内容は、相談件数、入電件数、応答率、占有率、時間帯別相談件数、相談者内訳、相談対象者内訳、回答内容別相談件数、相談内容別相談件数、症状別相談内訳、相談者地域別内訳、年齢別相談件数、曜日別相談件数、医師の対応件数等とし、その詳細については、別途協議の上決定する。

(2) 完了報告

受託者は委託業務が完了したときは、速やかに委託業務完了報告書及び委託費収支報告書を委託者に提出し、委託者の確認を受けるものとする。

(3) 緊急時報告

事故等の緊急時には、必要に応じて報告を行うこと。ただし、アンダートリージが疑われる事案など、相談者の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、速やかに報告するとともに、対処後に相談内容や予後について整理し、改めて報告すること。

(4) 利用者等からの意見の報告

コールセンターに寄せられた意見（苦情等）については、随時報告を行うこと。

(5) その他

委託者から指示があった場合及び必要であると判断した場合は、速やかに報告を行うこと。

1.0 委託料の支払い

受託者は、「9 実績報告および業務報告 (2) 完了報告」に定める完了報告書が適正と認められた後、委託料の請求書を委託者へ提出するものとする。委託者は、正当な請求書を受理した日から30日以内に委託料を支払うものとする。ただし、委託料の支払を行わないことに正当な理由があるときはこの限りでない。

1.1 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。また、対応に当たっては、誠意ある対応をすること。
- (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#7119回線以外の回線を利用し、#7119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。
- (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。

1.2 個人情報の保護

- (1) 個人情報保護法、岡山市契約規則、岡山市情報セキュリティポリシー及びその他関係法令を遵守して本業務を実施すること。
- (2) 受託情報を保護するため、本市と「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」に基づく「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結すること。
- (3) 委託者への報告目的を除き、画面のハードコピー、データ等について、あらゆる手段において出力、持ち出しを禁止すること。
- (4) コールセンター内には事業関係者以外の者をみだりに入室させないこと。

1.3 留意事項

- (1) 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。
- (2) 電話相談の実施にあたっては、相談者に対し、相談員が行う助言が電話による限られた情報に基づくものであり、相談者の判断の参考とするためのものであることを十分に説明し、理解を得た上で行うこと。
- (3) 電話相談のみとし、面接により相談は受け付けないこと。
- (4) 本業務において生じた苦情等に対しては真摯に対応するとともに、事前に書面により、その処理フローを整理し、委託者の承認を得ること。
- (5) 相談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) 感染症の流行や大規模災害の発生等により、専用相談窓口の案内等、緊急的な対応が必要となった場合は委託者が示す電話相談フローを適用すること。
- (7) 委託者が本業務について、検証会議等を実施する場合、受託者は必要に応じてオブザーバーとして参加し、業務の実施状況等を報告すること。（年1回程度を想定）
- (8) 受託業務の一部について再委託等を行う場合は、事前に書面により委託者の承認を得ること。
- (9) 次期受託者が選定された場合は、本業務に支障が出ないように次期受託者へ必要なデータを提供するなど本業務を引き継ぐために必要な事務処理を無償で行うこと。

1.4 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) 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上、仕様書変更の承認を得ること。
- (3) 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こと。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) その他、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ついては、委託者受託者協議の上、決定すること。