

大分市救急医療電話相談事業（＃7119）運營業務仕様書

第1 事業概要に関する事項

1 委託業務の名称

大分市救急医療電話相談事業（＃7119）運營業務

2 事業の概要

急な病気やケガ等について大分市内に居住又は滞在している方（以下「相談者」という。）からの電話による相談を受け付け、適切な対処方法や医療機関受診・救急車の要否について助言を行う。さらに相談者が希望する場合には、医療機関の案内を行う。

また、休日夜間当番医、救急医療機関、その他救急医療に必要な体制に関する情報を収集し、医療機関の受診を助言する際に情報提供を行う。

3 委託期間

（1）委託期間

令和6年7月1日から令和7年3月31日まで

（2）準備期間

令和6年7月1日から令和6年9月30日まで

本業務委託の受託者は受託者の負担で委託業務を履行するための準備期間として、必要な対応を行うこと。

（3）履行期間

令和6年10月1日から令和7年3月31日まで

4 相談受付時間

平日及び土曜日：19時00分～翌朝8時00分

日曜祝日：8時00分～翌朝8時00分

第2 業務内容等に関する事項

1 業務内容

（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あらかじめ策定し、大分市と協議の上、運営にあたること。

（2）人員配置

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、想定件数を参考に休憩や離席、交代などを考慮に入れ、常に複数件の救急医療相談を同時に受けることができるよう、相談員及び常駐医師又はオンコール医師（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：常時2名以上

(イ) 常駐医師又はオンコール医師：常時1名以上

※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。

※年末年始などの大型連休時は、通常の配置を上回る人員を配置すること。

※委託期間における相談件数は 約3,500件を想定している。

(3) 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、必要な技能を習得させるため、相談業務開始までに下記ア～オを含む研修を実施すること。
- ・本事業の質の維持及び向上を図るため、下記ア～オの研修のほか、事業検証や医療情報に係る研修など、毎月1回以上実施すること。なお、研修にかかる費用は委託料に含めるものとする。

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（受託者）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

実際の問い合わせを想定したシミュレーション方式での研修

(4) 業務マニュアルの作成

コールセンター（受託者）での実施業務に関する業務マニュアルについて、大分市と協議のうえ作成すること。また、事業の実施状況に応じて、大分市と協議のうえ改訂を行うものとする。

2 受託者における人員体制

(1) 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、応急手当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、看護師として医療機関での臨床経験もしくは救急医療電話相談業務の経験を合計3年以上有する者とし、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。
- ・インターネット環境を活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。

(2) 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。
- ・本業務の遂行に必要な知識及び経験を有する医師が、第1の4に規定する相談受付時間内に相談員からの相談を受け付けることが可能であること。

3 業務実施に関する事項

(1) 業務責任者の配置

- ・受託者は、大分市からの連絡窓口を明らかにするため、業務責任者を定め大分市へ通知すること。
- ・業務責任者は、コールセンター（受託者）へ定期的（おおむね週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とともに、その結果を報告すること。

(2) 業務責任者及び相談員等の名簿の作成

- ・受託者は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。）を大分市に提出すること。
- ・名簿には看護師の確保体制（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。

4 相談業務に関する対応

(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】を基本とし、救急電話相談業務の実施経験等に基づき作成している応答マニュアルなどにより、相談者から丁寧に聴取し行うこと。また、必要に応じて医師への相談を行うこと。
- ・電話相談の結果、医療機関を受診する必要がない場合には、症状に応じ

た対処方法等を説明すること。

- ・適切な対処方法が説明できるよう、(公財)日本中毒情報センター情報、その他病気やケガに関する対処方法に関する情報収集に努めること。

(2) 医療機関案内

- ・相談内容に応じて、医療機関を受診する必要性の有無について回答をすること。
- ・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、市内医療施設に関する情報収集を行い、相談者の求める医療機関情報を提供すること。
- ・情報提供に当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) 相談業務に関する記録

業務実績を報告するため、事案毎の相談内容に関する事項を記録し、一定期間保存を行うこと。

【記録内容 (例)】

- ア 相談日時・曜日
- イ 相談者対象者 (年齢・性別)
- ウ 相談対象者との続柄
- エ 相談者の所在地 (地区)
- 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

(4) 重大案件発生時の対応

- ・アンダートリアージが疑われる事案など、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、速やかに大分市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。
- ・必要に応じて大分市と検証する体制を設けること。

5 大分市に対する報告等

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、大分市に対して下記(1)から(3)の内容を報告するものとする。

なお、大分市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) 業務実績の報告

- ・受託者は、4(3)で記録した内容について、大分市へ毎月、データに

より全てを報告すること。

- ・また、受託者は、事業効果を評価するために必要な内容に関する業務実績の報告を、大分市へ毎月、データにより報告すること。

【報告内容（例）】

- 相談件数
- 平均通話時間
- 相談時間帯別件数
- 曜日別件数
- 通話時間別件数
- 相談者内訳件数（続柄別）
- 相談対象者内訳件数（性別、年齢別）
- 回答内容別件数
- 相談内容件数（内容別・症状別）
- 相談者地域別件数（地区）
- 医師の対応件数
- 医師の対応件数全ての相談者と具体的な相談内容
- 回答内容のうち119番をすすめた件数
- 回答内容のうち医療機関の受診を助言した件数
- 時間帯別転送件数（大分市から受託者に転送された件数）
- 時間帯別入電件数（大分市専用の回線に入電した件数）
- 時間帯別応答件数（相談員が電話を取り応答した件数）
- 時間帯別応答率①（転送件数に対する応答件数の割合）
- 時間帯別応答率②（入電件数に対する応答件数の割合）
- 定期的な相談事業についての検証結果（苦情等への対応記録を含む）や改善に向けた取り組み

（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。
- ・本市が定期的に行う事業検証会に参加し、業務実績等の報告を行うこと。その他、本事業に関連する会議への出席などに協力すること。

6 利用者等からの意見に対する対応

受託者は、コールセンター（受託者）及び大分市に寄せられた意見（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) 寄せられた意見については、受託者の業務責任者等の#7119 受信者（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) コールセンター（受託者）での対応が困難であると判断した場合は、大分市に対応を依頼する。
なお、コールセンター（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、意見の発信者がコールセンター（受託者）の対応で納得しない場合及び意見の内容に対する回答が行政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のうち、コールセンター（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、速やかに大分市に報告し、対応を依頼する。
 - (5) 大分市へ寄せられた具体的な事案に関する意見である場合は、大分市がコールセンター（受託者）に事実関係の確認を行うため、これに応じること。

7 業務の引継ぎ

(1) 引継ぎの準備

受託者は、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、大分市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

受託者は、大分市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、受託者において大分市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、受託者は本事業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大分市の指示に従うものとする。

第3 相談システム及び業務設備に関する事項

1 実施場所

相談業務を行うコールセンターの設置場所は、受託者の負担において用意す

る。ただし、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。

2 相談システム

相談業務を適切かつ円滑に行うための相談システム等は、受託者の負担において用意すること。

- (1) 相談の電話を受ける際は、あらかじめ、「大分市救急医療電話相談の窓口であること」、「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」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。
- (2) 相談回線混雑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、オペレーター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) 相談受付時間外に転送された場合は、相談受付時間外である旨を音声ガイダンスによりアナウンスする機能を有するものであること。
- (4) 大分市から転送する回線は4回線とする。ただし、同一コールセンターにて、他の委託業務等と電話回線を共用する場合等含めて、少なくとも2回線以上は大分市専用の回線を確保すること。
- (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。

3 業務設備

(1) 通信設備等

受託者が用意する設備を使用することとし、月額基本諸費用、通信料及び使用料についても受託者が負担する（光熱水費含む）。

(2) 備品の手配

業務に必要な机及びパソコンなどの備品並びにロッカーなどの備品は受託者が用意するものを使用すること。この場合、受託者の負担において用意する。

第4 契約に関する事項

1 契約に関する要件

(1) 契約形態

大分市との業務委託契約

(2) 契約期間

令和6年7月1日から令和7年3月31日まで

2 料金に関する要件

(1) 委託料の支払い方法

大分市は、「大分市救急医療電話相談事業（#7119）運營業務」に係る委託料を支払うものとする。委託料の支払時期等については、別途協議する。

(2) 委託料の返還

仕様書に定める業務が遂行されない場合等、契約に対する違反事例に対して、委託料を上限として返還を行う。

（例）仕様書に基づく人員配置が行われていなかった時間について、その時間に係る人件費を減算する。

第5 その他

1 情報セキュリティ

本業務の実施にあたっては、以下に掲げる機密保持のための要件を備えること。

- (1) スタッフ等に対する個人情報の取扱いに関して、離職後も含めて漏洩することがないように「誓約書」の提出を義務付けていること。
- (2) 大分市へ報告する場合を除き、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。
- (3) 業務上の必要となる資料を大分市から貸与を受けた場合、当該資料を業務実施場所以外へ持ち出さないこと。
- (4) 録音記録や対応記録など、業務運営上作成した資料等については、委託期間中は適切に保管すること。また、委託期間最終年度の業務報告が適切に行われたと大分市が判断した後は、速やかにこれらの資料等を廃棄すること。
- (5) コールセンター内には業務責任者、スタッフ等及び委託者が許可した者以外の入室を禁止すること。
- (6) その他、本業務を履行するにあたって、機密保持に努めること。

2 留意事項

- (1) 大分市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、大分市と協力して対応すること。
- (2) 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。
- (3) 受託者が確保するスタッフ等に対して、労働基準法、最低賃金法等の各種

関係法令を遵守すること。

- (4) 新興感染症の流行等で相談件数の大幅な増加が見込まれる場合は、大分市と協議の上、人員体制の強化や回線数増などについて可能な限り早期に対応すること。
- (5) その他、本業務仕様書に記載のないものについては、大分市と受託者の双方で協議し決定するものとする。