

救急安心電話相談窓口（#7119）

運営業務委託 仕様書

静岡県危機管理部消防保安課

本仕様書は、静岡県（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。）を委託するに当たり、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

救急安心電話相談窓口（#7119）運營業務委託

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い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運営し、救急医療機関及び消防機関（救急）の負担を軽減するとともに、住民への安全・安心を提供することを目的とする。

3 委託期間

令和8年10月1日（木）0時から令和11年9月30日（日）24時まで

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

24時間

(2) 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。

(3) 人員体制

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 人員の資格

(7) 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、緊急度判定プロトコルの適用プロトコル、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て助言を行う。

本業務の遂行に必要な知識及び経験を有する救急科専門医であるとともに、相談受付時間内に常駐又はオンコール体制で待機し、相談員からの相談に対応できる体制を整えること。

ウ 相談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：相談員は専任で配置すること。また、配置人数は、下表を基準とすること。※兼任は認めない。

(イ) 常駐医師又はオンコール医師：常時 1 名以上

＜相談員の配置人数の基準＞

区 分	時間帯	配置人数
平 日	0 時 ～ 8 時	2 名以上
	8 時 ～ 18 時	2 名以上
	18 時 ～ 22 時	3 名以上
	22 時 ～ 0 時	2 名以上
土曜日	0 時 ～ 8 時	2 名以上
	8 時 ～ 18 時	3 名以上
	18 時 ～ 22 時	3 名以上
	22 時 ～ 0 時	2 名以上
日曜・祝日*	0 時 ～ 8 時	2 名以上
	8 時 ～ 18 時	3 名以上
	18 時 ～ 22 時	4 名以上
	22 時 ～ 0 時	2 名以上
ゴールデンウィーク及び年末年始	0 時 ～ 8 時	3 名以上
	8 時 ～ 18 時	6 名以上
	18 時 ～ 22 時	6 名以上
	22 時 ～ 0 時	2 名以上

*お盆期間（8 月 13 日～8 月 16 日）を含む

※ 年間相談件数は、約 5 万件を想定している。

※ 月間平均応答率は、概ね 90%以上を確保できるよう努めること。

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

（ロ）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

（ハ）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

（ニ）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

オ その他

（ア）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（兼務可）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。

（イ）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。

（ロ）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し、業務開始前に委託者へ提出すること。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。

（ハ）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) 救急医療相談

入電時の基本的な業務フローについては別紙を参照すること。

緊急度の判定に当たっては、総務省消防庁が作成した「緊急度判定プロトコル ver. 3（電話相談）」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 番へのかけ直しの要請などの対応を行うこと。

(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すること。

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、静岡県内の市町村の位置、医療圏、休日夜間当番医の情報等を把握し、静岡県が提供する医療機関案内方法を参照した上で、医療情報ネット「ナビイ」等のウェブサイトを用いて、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、「静岡こども救急電話相談（#8000）」に案内する等の対応をすること。

(4) 外国人からの相談

外国人からの相談に対応するため、多言語通訳サービス等の通訳者を交えた 3 者通話による相談体制を整えること。

対応言語は 22 言語（ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、英語、ベトナム語、中国語、インドネシア語、韓国語、ロシア語、ヒンディー語、タイ語、ネパール語、マレー語、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、シンハラ語、ベンガル語、ウルドゥー語）以上とし、可能な限り多くの言語に対応すること。

なお、3 者通話を行うための電話機等についても、受託者が準備すること。

(5) 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 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～ウ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 静岡県の救急安心電話相談窓口（#7119）の窓口であること。
イ 救急医療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。
ウ 「8 利用状況調査」のため、調査協力をお願いをする可能性があること。
- (2) 回線混雑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）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) ダイヤル回線、ＩＰ電話、#7119 が繋がらない一部地域の利用者にも対応するため、委託者が契約する 054-204-7119 の入電にも対応する体制を整えること。
- (5) 回線は８回線以上とし、本県専用の回線を設けること。また、相談員の最大配置人数に対して、予備回線として２回線分を常に確保すること。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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) システムのテストが必要な場合は、委託者と共同で行うこと。

8 利用状況調査

- (1) 目的
相談窓口の認知手段や助言内容を踏まえた受療行動等を検証し、相談窓口の体制改善に活用するほか、相談窓口に対する県民の理解促進に活用する。
- (2) 調査内容
調査実施前に、委託者と協議の上、調査項目等の詳細を決定すること。
ア 実施回数
毎月
イ 実施方法
電話、メール、SMS 等
ウ 対象
救急安心電話相談窓口（#7119）の救急医療相談の利用者全員
エ 調査項目
 - (ア) 相談者の属性（性別、年齢、続柄、居住地）
 - (イ) 利用者の属性（性別、年齢、続柄、相談者との関係）

- (ウ) 利用目的（主訴内容（症状）、救急車の求め）
- (エ) 相談員、医師の助言内容
- (オ) 相談窓口利用後の受療行動及び理由、その後の経過
- (カ) 他の相談窓口の利用状況（利用した相談窓口、利用内容）
- (キ) 満足度（満足度、今後の利用意向）
- (ク) 相談窓口の認知手段

9 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（４）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) 委託業務実績報告書

受託者は、相談業務の実施状況について、翌月の 10 日以内に様式第 1 号月別委託業務実績報告書により委託者に報告すること。あわせて、ローデータ（csv 又は Excel 形式）も提出すること。

また、月間の応答率が 90%を下回った場合、その要因を分析するとともに、委託者に対して改善策を速やかに説明すること。

(2) 年間委託業務実績報告書

受託者は、契約期間が終了したときは、業務終了後 10 日以内に様式第 2 号年間委託業務実績報告書を委託者に提出すること。

(3) 利用状況調査報告書

「8 利用状況調査」の調査結果について、実施翌月の 30 日以内に様式第 3 号利用状況調査報告書により委託者に報告すること。

(4) 随時の報告

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。

(5) 保存期間

（１）から（４）の報告に当たり、相談業務の実施状況に係るローデータを 5 年間保管すること。その他書類等を作成した場合には、これを合わせて保管すること。

10 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。

また、対応に当たっては、誠意ある対応をすること。

- (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、意見が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見解を求める場合等である。

- (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) 具体的な事案に関する意見が委託者に寄せられた場合は、委託者から受託者に事実関係の確認を行うため、これに応じること。

11 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、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

受託者は、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、十分な期間を確保した上で、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、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。

12 個人情報の保護

- (1) 受託者は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱う場合は別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (2) 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。
- (3) 少なくとも年1回以上、原則として実地検査により、保有個人情報の取扱いに係る状況確認を行うため、委託者から実施検査や資料作成等の要請があった場合は、受託者は速やかに対応すること。

13 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。

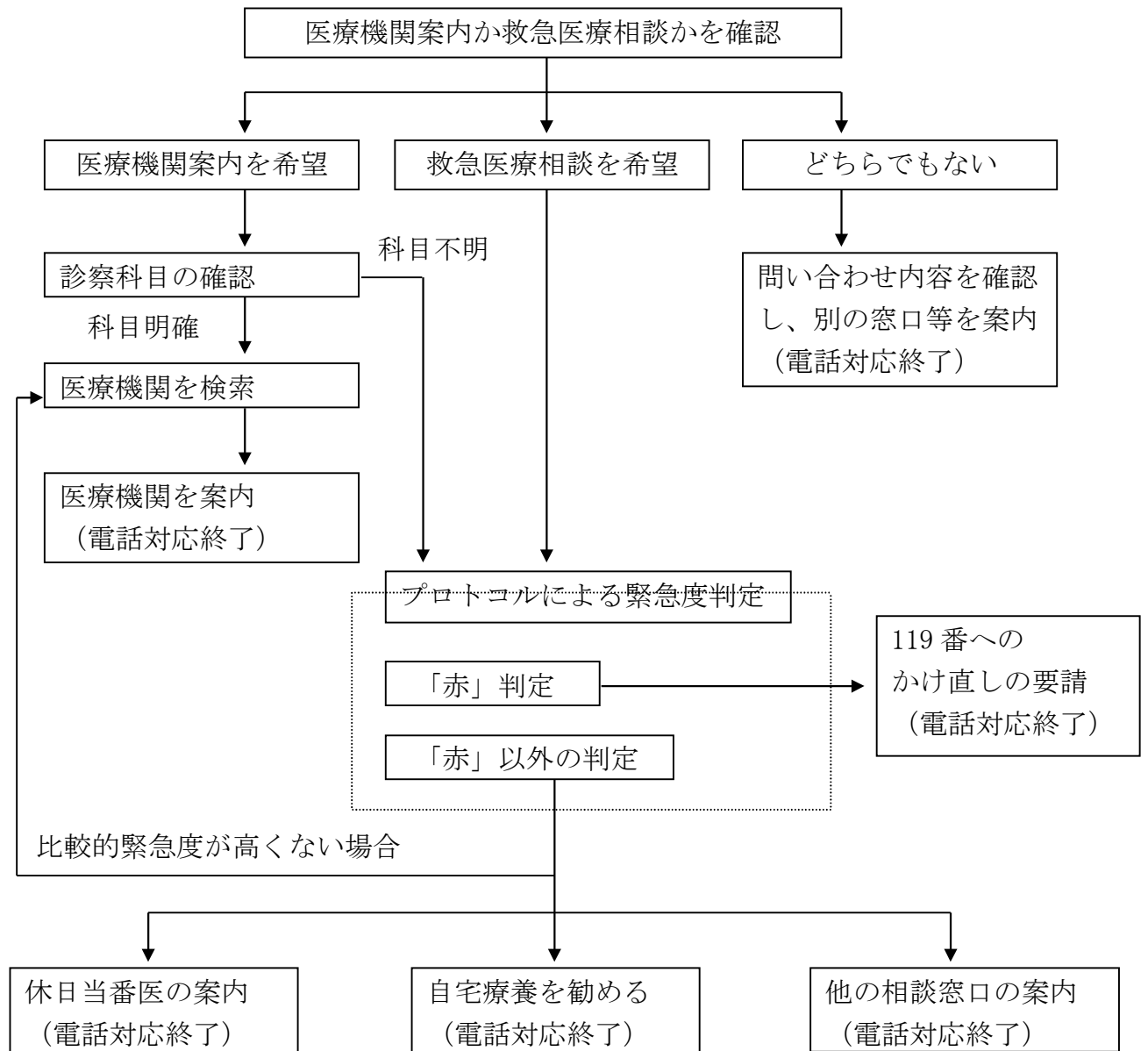
14 その他

- (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、委託料の一部又は全部を返還させ、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。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) 受託者は本業務に係る会議等に参加し、業務の実施状況等を報告すること。その他、本事業に関連する会議等に出席すること。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (9) その他、本仕様書に記載のないものについては、委託者と受託者の双方で協議の上、決定するものとする。

基本業務フロー

○ 相談者が本人の場合



○ 相談者が本人ではない場合

