

いしかわ救急安心センター事業(＃7119)

運營業務委託

仕様書

令和7年11月
石川県危機管理部消防保安課

目 次

はじめに	1
第1 事業概要に関する事項	1
1 委託業務の名称	1
2 調達の背景	1
3 事業の概要	1
4 委託期間	1
5 相談受付時間	2
第2 業務内容等に関する事項	2
1 業務内容	2
(1) 計画策定	2
(2) 人員配置	2
(3) 相談員等の教育に関する研修等	2
(4) 業務マニュアルの作成	3
2 受託者における人員体制	3
(1) 相談員	3
(2) 常駐医師・オンコール医師	4
3 業務実施に関する事項	4
(1) 業務責任者の配置	4
(2) 業務責任者及び相談員等の名簿の作成	4
4 相談業務に関する対応	4
(1) 救急医療相談	4
(2) 医療機関案内	5
(3) 小児に関する相談	5
(4) 外国人からの相談	5
(5) FAX やメール等での相談	5
(6) 相談業務に関する記録	5
(7) 重大案件発生時の対応	6
5 委託者に対する報告等	6
(1) コールセンターへの巡回状況等に関する報告	6
(2) 事業実績の報告	6
(3) 緊急度判定プロトコル及び救急医療相談に関する事業検証に係る報告	6
(4) 基本的な応答率の評価を行うための報告	6

6	利用者等からの意見に対する対応	6
7	業務の引継ぎ	7
(1)	引継ぎの準備	7
(2)	引継ぎの実施	7
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	8
2	相談システム	8
3	業務設備	8
(1)	通信設備等	8
(2)	備品の手配	9
(3)	電話回線接続等について	9
第4	情報セキュリティに関する事項	
1	情報セキュリティ	9
第5	契約に関する事項	10
1	契約に関する要件	10
2	委託料に関する要件	10
第6	その他	11
1	再委託	11
2	留意事項	11
<付属資料>		
(別紙1)	詳細な応答率の評価を行うための報告	13
(別紙2)	利用者等からの意見に対する対応	15
(別紙様式1)	#7119 対応状況一覧	19
(別紙様式2)	#7119 対応状況一覧(日表)	20
(別紙様式3)	#7119 対応状況一覧(月表)	22
(別紙様式4)	#7119 意見受付データシート	23

はじめに

本仕様書は、石川県(以下「委託者」という。)が実施する、いしかわ救急安心センター事業(＃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。

第1 事業概要に関する事項

1 委託業務の名称

令和7・8年度いしかわ救急安心センター事業(＃7119)運営業務

2 調達の背景

高齢化の進展等に伴い救急需要は増大の一途を辿り、救急出動件数や搬送人員は増加傾向にあるとともに、現場到着所要時間や病院収容所要時間は延伸傾向にある。

これらの状況を踏まえ、限りある搬送資源をより緊急性の高い事案に適切に投入するためには、救急車の適時・適切な利用を推進していくことが重要である。

救急安心センター事業(＃7119)(以下「＃7119」又は「本事業」という。)は、住民が急な病気やケガの際に、医師や看護師等の専門家が相談に応じる電話相談事業であり、住民に安心・安全を提供するとともに、適時・適切な救急要請や医療機関受診を行う上で極めて有効な事業である。

本調達は、石川県が＃7119の運用を開始することに伴い、電話相談事業の運営を委託するものである。

3 事業の概要

本事業は石川県内市町を対象とし、住民からの電話に対して、緊急度判定を用いた救急医療相談と医療機関案内を行うものである。

救急医療相談は、住民が急な病気やケガをした時、救急車を呼ぶか、医療機関を受診すべきか迷った際に、相談員が電話で聴取した相談者の訴えや症状など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。なお、緊急度が高いと判断した場合は、119番への転送又は該当する消防本部への転送を行う。

医療機関案内は、相談者の現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。

4 委託期間

令和7年12月1日(月)(予定)から令和9年3月31日(水)まで

※なお、電話相談の運用開始は、令和8年2月1日(日)0時からを予定している。

5 相談受付時間

24 時間 365 日(年末年始及びその他の日祝日を含む)

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、委託者と協議の上、運営にあたること。

(2)人員配置

① 必要な人員の確保

受託者は、下記②の配置人数を基準とし、想定される相談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・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。

ただし、毎月の応答率について、85%以上確保することを基準とする。

なお、上記基準を満たした場合であっても、さらなる応答率の改善に努めることとし、必要な対策等を随時講じること。

② 人員の配置に係る基準

(ア)相談員を常時2名以上配置すること。

各時間帯で応答率の増減が生じないよう曜日・時間帯別で実態に応じて配置する場合、兼任体制で業務を履行しても差し支えない。

(イ)常駐医師又はオンコール医師を常時1名以上配置すること。

※ 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。

※ 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等の多くの相談が見込まれる期間については、委託者と協議の上、必要に応じて、スタッフ等を増員配置すること。

※ 年間相談件数は 約1万件を想定している。

(3)相談員等の教育に関する研修等

受託者は、新規に採用した受付員及び相談員に対して、必要な技能を習得させるため、相談業務開始までに下記①～⑤を含む研修を実施すること。

また、本事業の質の維持及び向上を図るため、下記①～⑤の研修のほか、事業検証や医療情報に係る研修などを、適宜、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。

- ① 電話対応研修
受付員、相談員として必要なマナー及び電話対応に関する研修
- ② 個人情報取扱い研修
本業務の実施に当たって扱う個人情報の取扱いに関する研修
- ③ 端末操作研修
救急医療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
- ④ 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に関する研修
- ⑤ 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

受託者は、本業務の実施に当たって、委託者と協議のうえ業務マニュアルを作成すること。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

電話の受付を行い、必要に応じ、相談者の現在地、年齢、性別等の聞き取りを行い、医療機関案内を希望する場合は医療機関案内を実施し、救急医療相談を希望する場合は、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、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)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 番への転送や掛け直しの要請などの対応を行う。

相談員は、看護師又は救急救命士資格を有し、看護師又は救急救命士としての業務経験がおおむね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。

また、相談員2名以上のうち1名は指導教育的役割を担う常勤の職員を確保、配置すること。その相談員は指導教育的経験があり、一定の救急看護経験を有する者とする。

なお、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・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、第1の5に規定する相談受付時間内に、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。

3 業務実施に関する事項

(1)業務責任者の配置

受託者は、委託者からの連絡窓口となる業務責任者を定め委託者へ通知すること。

業務責任者は、本業務の実施場所(コールセンター)へ定期的(おおむね週1回以上)に巡回を行い、受付員及び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、本業務の開始前に、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。名簿には看護師及び救急救命士の確保体制(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)救急医療相談

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。

電話相談の結果、医療機関を受診する必要がある場合には、症状に応じた対処法等を説明すること。

また、医師が対応にあたり、診断に必要な情報を得られないまま、相談者に対し処置方法など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、診療録へ記載し、保存すること。

プロトコル判定の結果、救急要請が必要と判断(赤判定)される場合、相談者に119番へのかけ直しを要請すること。ただし、相談者が119番通報できないと認められる事情がある場合には、県内の管轄消防本部へ通話を転送するとともに、相談者の代わりに通報すること。

(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、「医療情報ネット(ナビイ)」や受託者が独自に構築した医療機関データベース等により、石川県内の医療機関の状況や石川県内の市町の位置、医療圏等を把握したうえで、相談者の求める医療機関情報を提供する。

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、「石川県小児救急電話相談(＃8000)」等に案内する等の対応をとること。

(4)外国人からの相談(受託者が相談システムを用意する場合)

外国人からの相談に対応するため、多言語通訳サービスなどの通訳者を交えた3者通話による相談体制を整えること。対応言語は8カ国語(英語、ベトナム語、中国語、インドネシア語、タガログ語、ポルトガル語、ミャンマー語、韓国語)以上とする。

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)FAXやメール等での相談

聴覚障害等の方にも対応できるようFAXやメール等での相談にも対応できる体制を整えること。

(6)相談業務に関する記録

事業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、5年間保存すること。

【記録内容】

- ① 相談日時・曜日
- ② 相談対象者(年齢・性別)
- ③ 相談対象者との続柄(相談者と相談対象者が異なる場合)
- ④ 相談者の現在地(市町)
- ⑤ 相談内容
- ⑥ 相談結果
- ⑦ 医師の氏名(医師へ相談した場合)
- ⑧ 医療機関名(医療機関を案内した場合)
- ⑨ 対応者

(7)重大案件発生時の対応

アンダートリッ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。

5 委託者に対する報告等

相談記録の整理、看護師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)の内容を報告すること。なお、各報告は、特段の記載が無い場合は、月1回、次月の10営業日目を目処に行うものとするが、委託者から必要な報告の要請を受けた場合は、速やかにとりまとめて提出すること。

(1)コールセンターへの巡回状況等に関する報告

受託者は、3(1)により把握した相談員の勤務状況や、必要に応じて行った指示に関して報告を行うこと。

(2)事業実績の報告

受託者は、4(6)で記録した内容について、当月分と年度累計の実績を取りまとめ、委託者へ毎月、書類又はデータにより報告すること。

(3)緊急度判定プロトコル及び救急医療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医療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。さらに、本事業に関連する会議への出席などに協力すること。

(4)基本的な応答率の評価を行うための報告

受託者は、別紙1「詳細な応答率の評価を行うための報告」に従い、委託者による#7119の応答率の評価に必要となる情報を収集し、委託者に報告すること。

※ 事業の実施に当たって、応答率の目標を設定する場合、具体的な数値を記載すること。

6 利用者等からの意見に対する対応

受託者は、別紙2「利用者等からの意見に対する対応」に従い、寄せられた意見の報告及び検証等を行うこと。なお、対応に当たっては、以下の事項に留意すること。

- (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、＃7119 受信者(相談員)以外の者(業務責任者等)が対応すること。なお、意見が電話で寄せられた場合の対応に際しては＃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) 受託者による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、受託者による対応が困難な場合とは、対応時間が長時間に及ぶ場合、意見の発信者が受託者による対応で納得しない場合及び意見の内容が委託者(実施主体である行政機関)としての見解を求めるものである場合等である。
- (4) 手紙、メールで寄せられた意見のうち、受託者による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。

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、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、第1の4に定める委託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委託者の指示に従うものとし、受託者が作成した業務マニュアルを委託者が買取り、譲渡する場合は、委託者と協議すること。

※ 受託者が第1の4に定める委託期間後も引き続き本業務を受託する場合は、本項目の実施は必要ない。

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、設置場所は日本国内に限るものとし、システムトラブルや大規模災害発生時等には遅滞なく対応を引き継ぐことができるよう、履行場所とは異なる都道府県にもコールセンターを有していること。

なお、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。

2 相談システム

(1)相談の電話を受ける際は、あらかじめ、①「石川県救急医療電話相談の窓口であること」、②「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」を必ず説明すること。説明の方法は、受付員・相談員又は音声ガイダンスによる案内とする。

(2)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)回線は2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、少なくとも2回線以上は#7119 専用の回線を確保すること。

(4)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。

(5)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。

(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。

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は受託者が負担する(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。

(3)電話回線接続等について

ア #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。

イ 固定電話回線から受託者(コールセンター)までの間は、ボイスワープ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。

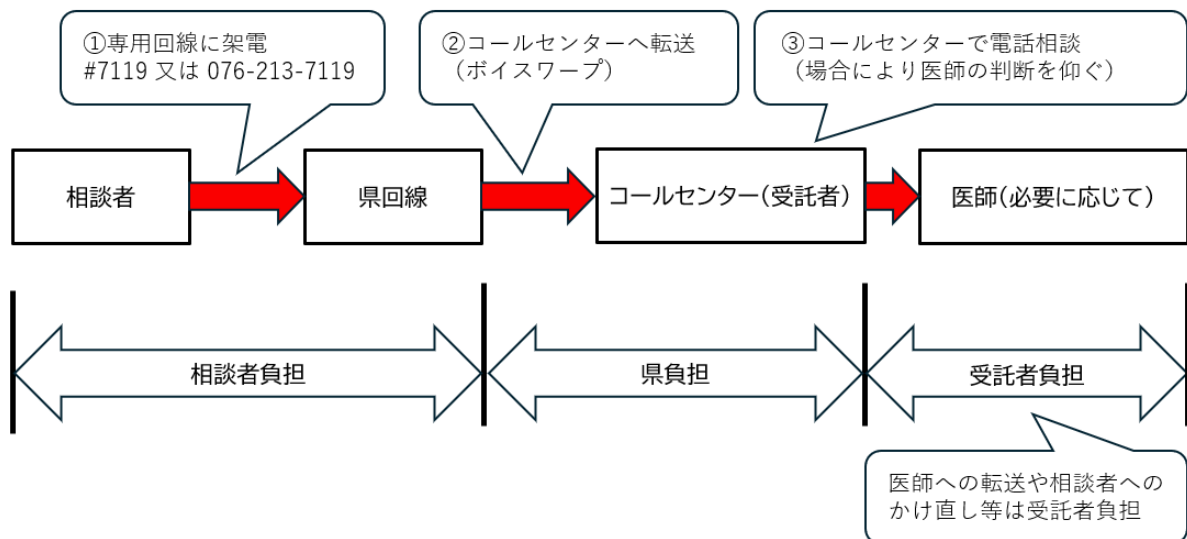
ウ IP電話等の利用者にも対応するため、委託者が契約する 076-213-7119の入電にも対応する体制を整えること。

エ 受託者は、固定電話回線から転送される電話を受ける専用電話回線を少なくとも2回線以上整備する。専用回線を設置できない場合は、いしかわ救急安心センター事業(#7119)への電話であると明確に判断できるようにすること。

オ イからエまでの受託者が負担する通話料等の経費は2の委託料に含まれる。

カ 電話回線接続テストは、県と共同で行うこと

【いしかわ救急安心センター事業（#7119）イメージ図】



第4 情報セキュリティに関する事項

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対策を講じること。

- (1) スタッフ等に対して、業務上知り得た個人情報について、離職後も含めて漏洩することがないように「誓約書」の提出を義務付けること。
- (2) 個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備していることを担保するため、(一財)日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークを取得すること。
- (3) 委託者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、その手段の如何を問わず一切の出力、持ち出しを禁止すること。
- (4) 委託者から業務上必要となる資料の貸与を受けた場合、当該資料を業務実施場所以外へ持ち出さないこと。
- (5) 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、委託期間中適切に保管するとともに、本業務に係る業務報告が適切に行われたと委託者が判断した後は、速やかに廃棄すること。
- (6) 業務実施場所内には業務責任者、スタッフ等及び委託者が許可した者以外への入室を禁止すること。
- (7) その他、本業務の履行にあたっては、委託者が定める情報セキュリティポリシーを遵守すること。

第5 契約に関する事項

1 契約に関する要件

(1) 契約形態

委託者との業務委託契約

(2) 契約期間

令和7年12月1日(月)(予定)から令和9年3月31日(水)まで

2 委託料に関する要件

(1) 委託料の支払い方法

委託者は、「令和7・8年度いしかわ救急安心センター事業(#7119)運営業務」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)委託料の範囲

委託料は、救急電話相談の運営に関する費用を積算するものとする。

なお、県民が＃7119又は076-213-7119へ電話をかけた後、ボイスワープにより自動転送される回線使用料は、県が負担するものとする。

(3)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6 その他

1 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この限りでない。

(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。

2 留意事項

(1)地震等の災害発生時には、相談件数の一時的な増加が見込まれることから、委託者から指示があった場合は、速やかに人員増などの対応を講じられるよう体制を整えること。

(2)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。

(3)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。

(4)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。

(5)本業務の履行にあたっては、委託者が定める環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷の低減に努めること。また、使用する紙類などは環境に配慮したものとする。

- (6)個人情報等を適切に取扱う体制を整備するため、プライバシーマークの取得を行うこと。
- (7)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。
- (8)受託者が本仕様書および契約条項に違反した場合は、委託料の一部または全部の返還もしく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。
- (9)その他、本仕様書に記載のない事項については、委託者と受託者の双方で協議し決定するものとする。