

山形県救急電話相談事業運営業務委託仕様書

1 目的

夜間の急な病気やけがの際に、医師の支援体制のもと専門的な知識と経験を有する看護師が、医療機関への受診や家庭での対処方法等についてアドバイスを行うことにより、県民の不安の解消を図るとともに、医療機関への適切な受診を促すことを目的とする。

2 業務名

山形県救急電話相談事業運営業務

3 委託期間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで

4 業務の内容

(1) 電話相談

- ① 県民又は県内への滞在者等からの急な病気やけがなどに対する電話による相談を受け付け、家庭での対処方法や医療機関への受診の要否等について助言を行うこと。
- ② 相談者が希望する場合には、県内の診療可能な医療機関などについて情報提供を行うこと。

(2) 相談内容取りまとめ

相談件数、時間帯別の相談件数、応答率、時間帯別の応答率、占有率、時間帯別の占有率、相談・対応内容等について取りまとめ、事業実績報告書として県に報告すること。

(3) 相談者の事後検証及び満足度調査

相談者に対して、電話又はSMS（ショートメッセージサービス）等の手段を用いて、相談後の行動及び満足度等に関する5項目程度のアンケート調査（100件程度の抽出調査）を実施し、その結果について報告すること。なお、調査の手段及び内容については、別途打合せにより決定するものとする。

5 業務の体制

相談に当たっては、相談員（看護師）が対応し、必要に応じて医師が対応できる体制（常駐又は電話転送による支援体制）とするほか、業務責任者を配置すること。

(1) 相談員（看護師）

- ① 看護師としての業務経験おおむね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していること。
- ② 常時2名以上で対応すること。

③ 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。

④ 受注者は、サービスの質の維持・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、相談員に対し教育・指導・訓練等の研修を行うこと。

(2) 医師

① 本業務の遂行に必要な知識及び経験を有すること。

② 7(1)に規定する相談受付時間内に、常駐又は電話転送により、相談員への指導・助言又は直接相談者への助言が可能であること。

(3) 業務責任者

① 受注者は、相談業務を円滑に運営するため、業務責任者を配置すること。

② 業務責任者は、相談員に対する指導を行い、また、緊急の対応を要する相談については、速やかに支援体制の確保に努め、適切に対応すること。

6 相談実施場所

相談業務を行うコールセンターの設置場所は、受注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。

7 相談受付時間及び対象者

(1) 相談受付時間

毎日 午後6時から翌日午前8時まで

(2) 対象者

① 15歳未満（以下「小児」という。）

② 15歳以上（以下「大人」という。）

8 設備

(1) 電話回線

① 電話回線は対象者ごと次のとおりとし、いずれも、固定電話回線から受注者コールセンターまでの間はNTT東日本が提供する転送サービス（ボイスワープ）により転送するものとし、転送に係る経費及び通話料は県が負担する。

【小児】

- ・ #8000及びその設定先となる固定電話回線の準備は県が行う。
- ・ 回線は1回線とする。

【大人】

- ・ #7119及びその設定先となる固定電話回線の準備は県が行う。
- ・ 回線は1回線とする。

② 相談の電話を受ける際は、あらかじめ次のことを必ず説明すること。説明の方法はガイダンステープによる案内でもかまわない。

- ・山形県救急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

③ 相談受付時間外の電話がかかってきた場合は、次の内容に沿ったメッセージを流すこと。

- ・山形県救急電話相談の窓口であること
- ・現在の時間は相談受付時間外であること
- ・相談受付時間の案内

④ 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こと。

(2) インターネット

医療機関を案内するため、相談員のインターネット環境を整備し、係る経費は受注者が負担すること。

9 業務実施報告書等

(1) 委託契約書第 15 条に定める事業実績報告書は、実施月の翌月 15 日までに県に提出すること。

(2) 上記の報告に当たり、相談記録を作成し 5 年間保管すること。その他書類等を作成した場合には、これをあわせて保管すること。

10 留意事項

(1) クレームや苦情等への対応については、業務責任者と相談員等が相互に連携を図り、誠実に相談者に対応するとともに、速やかに必要な指示を得られる組織体制を有すること。

(2) 相談者のプライバシー保護については、相談業務時間の内外を問わず適切に取り扱うこととし、情報管理の徹底に努めること。

(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) 受注者は、業務の従事者の雇用に当たっては、労働基準法、最低賃金法及び労働安全衛生法等の労働関係法令を遵守すること。

11 その他

(1) 委託業務の実施に当たっては、県と十分に連携を図ること。

(2) 本仕様書等で不明な点がある場合には、県とその都度協議して定めるものとする。

(3) 応答率及び占有率の定義は「こども医療電話相談事業（#8000事業）における応答率の把握について」（令和5年4月10日厚生労働省医政局地域医療計画課災害等緊急時医療・周産期医療等対策室事務連絡）によるものとする。