

「令和7年度岩手県救急安心センター事業（#7119）運營業務」仕様書

この「業務仕様書」（以下「仕様書」という。）は、県が実施する「令和7年度岩手県救急安心センター事業（#7119）運營業務（以下「本業務」という。）」に関して、県が契約する事業者（以下「受託者」という。）に要求する本業務の概要や仕様を明らかにするものである。

第1 事業概要に関する事項

1 委託業務の名称

令和7年度岩手県救急安心センター事業（#7119）運營業務

2 事業目的

高齢化の進展に加え、環境や生活様式の変化等を背景として、救急需要は多様化している。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。「岩手県救急安心センター事業（#7119）（以下「#7119」という）」は、県民が急な病気やけがをした際に、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、県民に安心・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促進していく上で極めて有効な事業である。本調達は、県（以下「委託者」という。）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 委託業務の概要

本事業は県内市町村を対象とし、県民からの電話に対して、救急電話相談や医療機関案内を行うものである。救急電話相談は、県民が急な病気やけがをした時、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（看護師）（以下「相談員」という。）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番へのかけ直しの要請を行う。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。

4 委託期間

令和7年4月1日（火）から令和8年3月31日（火）まで

（電話相談運用期間：令和7年4月1日（火）0時から令和8年3月31日（火）24時まで）

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

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・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

※ 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。

(3) 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、委託者と協議のうえ作成し、第1の4に定める運用開始時までには整備しておくこと。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。

(4) 想定年間相談対応件数

想定する年間相談対応件数は15,000件（1,250件×12か月）とする。

(5) 応答率

事業の実施にあたり、応答率（1時間ごとの「対応件数／入電件数」で求められる応答率）については応答率85%以上とする。

(6) 入電件数又は応答率の運用状況により、甲乙協議の上、予算の範囲内で回線数の増減を行うことができるものとする。

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 ver. 3（総務省消防庁作成）に基づき、電話で聴取した内容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事。

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事。

(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救急科専門医師が、第1の5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事。

(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事。

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事。

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

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を明らかにするため、受託者は業務責任者を定め

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。）を委託者に提出すること。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 ver.3（総務省消防庁作成）に基づいて、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。

(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、あらかじめ委託者が提供する医療機関情報を用いて、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、「岩手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) 新型コロナウイルス感染症等の感染症予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号）第6条第1項に規定する感染症に係る相談

(5) 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、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（市町村）
- 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

（6）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。

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）事業実績の報告

受託者は、4（5）で記録した内容について、委託者へ毎月、書類又はデータにより全てを報告すること（当月分と年度累計の実績）。

（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 ver. 3（総務省消防庁作成）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。さらに、当事業に関連する会議への出席等に協力すること。

（3）基本的な応答率の評価を行うための報告

コールセンター（受託者）は、以下のとおり、委託者が#7119の応答率を評価するために必要となる情報の収集を行い、報告を行うこと。

ア 応答率の評価に必要な情報の収集

受託者は、コールセンターの開設時間中において、委託者による応答率の評価に必要な以下の情報についてデータを収集すること。

項目	単位	内容
回線閉塞日時	—	あらかじめ#7119を受信するために用意されている電話回線の全てが入電状態となり閉塞してから、当該状態が解消されるまでの日時
回線閉塞時間	分	あらかじめ#7119を受信するために用意されている電話回線の全てが入電状態となり、閉塞している時間
入電件数	件	1時間毎の入電件数
対応件数	件	1時間毎の対応した件数
救急に該当する 対応件数	件	救急車要請を勧めた件数
応答率	%	1時間毎の「対応件数/入電件数」で求められる応答率

イ 応答率の評価に必要な情報の報告

コールセンター（受託者）は、アで収集した情報を別紙様式1「#7119 対応状況一覧」に取りまとめ、次月の5営業日目を目処に委託者に報告すること。

【参考】事業評価を行うための報告（別紙1）

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）及び委託者に寄せられた意見（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、委託者に対応を依頼する。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、速やかに委託者に報告し、対応を依頼する。
- (5) 委託者へ寄せられた具体的な事案に関する意見である場合は、委託者がコールセンター（受託者）に事実関係の確認を行うため、これに応じること。

【参考】利用者等から寄せられた意見の報告等、寄せられた意見の検証及び検証結果のフィードバック・改善について（別紙2）

8 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、おおむね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こと。

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

- (1) 相談の電話を受ける際は、あらかじめ、①「岩手県救急医療電話相談の窓口であること」、②「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、相談員又はガイドンステープによる案内とする。
- (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専用の回線を確保し、相談対応が円滑に実施されるよう適宜対応人数及び電話回線数を調整すること。
- (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。

3 業務設備

(1) 通信設備等

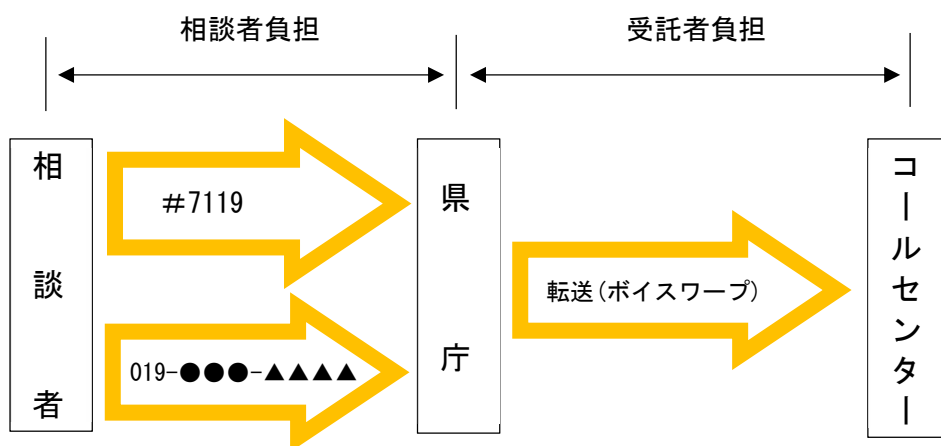
受託者が用意する設備を使用することとし、月額基本諸費用、通信料及び使用料については委託者が負担する。

(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、受託者が負担する。
- 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 019-●●●-▲▲▲▲ (2月中に決定) 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。
- 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。



※通話料（転送分）は受託者負担

※相談者から県庁（MDF 内新規ひかり電話対応ルータ（ONU、PR））までの区間の通話料は相談者負担

第4 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) 本業務の実施上知り得た情報については、秘密を保持するとともに、契約目的以外に使用してはならない。また、契約期間終了後も同様とする。
- (2) 個人情報の保護については十分に注意し、流出・損失を生じさせないこと。
- (3) 成果品（業務の履行過程において得られた記録等を含む。）を第三者に閲覧させ、複写させ、又は譲渡してはならない。ただし、委託者の承諾を得た場合はこの限りではない。

2 留意事項

- (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。
- (3) 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が可能となるよう体制を整えること。
- (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。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。
- (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) 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。
- (7) その他、本業務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し決定するものとする。

事業評価を行うための報告

1 応答率の評価に必要な情報の収集

受託者は、コールセンターの開設時間中において、委託者による応答率の評価に必要な以下の情報についてデータを収集すること。

項目	単位	内容
回線閉塞日時	—	あらかじめ#7119を受信するために用意されている電話回線の全てが入電状態となり閉塞してから、当該状態が解消されるまでの日時
回線閉塞時間	分	あらかじめ#7119を受信するために用意されている電話回線の全てが入電状態となり、閉塞している時間
入電件数	件	1時間毎の入電件数
対応件数	件	1時間毎の対応した件数
応答率	%	1時間毎の「対応件数/入電件数」で求められる応答率
配置オペレーター数	人	1時間毎の配置オペレーター数
1件毎の処理時間	分	オペレーターが、1件の#7119入電に対して通話を開始してから、全ての対応を終えて次の入電に対応可能な状態となるまでの時間で、通話時間※1と後処理時間※2の合計時間 ※1 通話開始から通話終了までの時間で、通話を保留した時間を含む ※2 システム入力作業等、通話終了後に発生する諸作業に要した時間
電話番号件数	件	あらかじめ#7119を受信するために用意されている電話回線のすべてで入電した電話番号の件数（回線閉塞時の入電については集計しない。）

2 応答率の評価に必要な情報の報告

受託者は、1で収集した情報を以下に示す報告資料に取りまとめ、次月15日を目途に委託者に報告すること。

(1) #7119 対応状況一覧（日表）の作成

受託者は、収集した情報を別紙様式1「#7119 対応状況一覧（日表）」に取りまとめること。

(2) #7119 対応状況一覧（月表）の作成

受託者は、収集したデータに基づき以下の項目について算出し、別紙様式2「#7119 対応状況一覧（月表）」及び別紙様式2-1「#7119 相談詳細（月次）」に取りまとめること。

	項目	単位	内容
日別対応状況	合計入電件数 (A)	件	当該日 (24 時間) 中の全入電件数 (新型コロナウイルス感染症に係る相談件数がわかるように記載すること。)
	合計対応件数 (B)	件	当該日 (24 時間) 中の全対応件数
	応答率	%	B/A で求められる応答率
	合計回線閉塞時間	分	当該日 (24 時間) 中の回線閉塞時間の合計
	平均処理時間	分	当該日 (24 時間) 中の平均処理時間

	項目	単位	内容
時間別対応状況	平均配置オペレーター数	人	当該時間帯に配置されたオペレーター数の月の平均値
	合計入電件数 (C)	件	当該時間帯に入電した件数の月の合計値 (新型コロナウイルス感染症に係る相談件数がわかるように記載すること。)
	合計対応件数 (D)	件	当該時間帯に対応した件数の月合計値
	応答率	%	D/C で求められる応答率
	平均回線閉塞時間	分	当該時間の回線閉塞時間の月の平均値
	平均処理時間	分	当該時間の平均処理時間の月の平均値

3 相談者の属性、相談内容、相談結果等の分析に必要な情報の報告

相談時間、年齢、性別、対応内容及び居住地等を取りまとめ、次月の 15 日目を目途に委託者に報告すること。

利用者等からの意見に対する対応

1 寄せられた意見の報告等

(1) 受託者（コールセンター）に寄せられた意見の報告

受託者は、受託者（コールセンター）に寄せられた意見について、委託者に報告すること。その際の要領は以下のとおりとする。

《受託者（コールセンター）で受け付けた意見の報告要領》

ア 頻度

通常週1回とする。ただし、緊急性の高い意見が寄せられた場合等はこの限りでないため、適時対応を行うこと。

イ 報告要領

受託者は、別紙様式3中の「意見概要」及び「該当事案」に必要事項を記載のうえ、委託者に報告する。

種別	項目	内容	
意見概要	受付日時	意見を受け付けた日時を記載	
	手段	意見が寄せられた手段を記載	
	発信者	種別	意見を寄せた者の種別を記載
		具体名	意見を寄せた者の所属・具体名等を記載
	意見種別	寄せられた意見を以下に分類し、該当する番号を記載 ① 相談対象者の身体や健康に影響を及ぼした、あるいはそのおそれのあった事案に関する意見 ② 相談対象者の身体や健康状態に影響はなかったが、その他何らかの不利益があった事案に関する意見 ③ その他	
意見内容	寄せられた意見の内容を記載		
該当事案	該当事案の有無	#7119 受信記録の中に、寄せられた意見に該当する事案の有無を記載	
	事案概要	日時	該当事案の受付日時を記載
		事案ID	該当事案の事案IDを記載
		相談内容	該当事案の相談内容を記載
		適応プロトコル	適応したプロトコル名を記載
		最終判定	最終判定の結果記載
	対応	該当事案の受付日時を記載	
コールセンター見解・評価	寄せられた意見及び該当事案の対応内容を踏まえ、コールセンターとしての見解や評価、問題点・改善点の有無を記載		

(2) 委託者へ寄せられた意見に関する情報の報告

受託者は、委託者へ寄せられた意見について、情報の報告を行うこと。その際の要領は、以下のとおりとする。

《委託者へ寄せられた意見に関する情報報告要領》

ア 頻度

通常週1回とする。ただし、緊急性の高い意見が寄せられた場合等はこの限りでないため、適時対応を行うこと。

イ 報告手順

別紙様式3により、委託者から受託者に報告を求める。

ウ 報告様式作成要領

(ア) 委託者は、1か月に1回を目処に別紙様式3中の「意見概要」に必要事項を記載し、受託者に該当事案に関する情報の報告を求める。

(イ) 受託者は、別紙様式3中の「該当事案」に必要事項を記載し、委託者に該当事案に関する情報を報告する。

2 寄せられた意見の検証

受託者は、委託者が寄せられた意見に対する検証及び個別検証を行う際に必要な情報の提出を求めた場合は、これに応じること。

また、受託者（業務責任者及び相談看護師の代表者）は、個別検証を行う場に同席すること。委託者での検証の詳細は、以下のとおりとする。

《委託者での検証》

(1) 寄せられた意見に対する検証

- ア 委託者は、1か月に1回を目処に、受託者から報告された別紙様式3中の「コールセンターの見解・評価」について、意見の内容やコールセンターにおける対応等を踏まえ、その妥当性を評価する。
- イ 意見の内容が苦情等、事業の改善に資するものである場合は、委託者においてその原因を調査するとともに、その対応策を検討する。
- ウ 意見の内容が感謝等、奏功的なものである場合は、良好であった点を分析する。
- エ 委託者は、検証に必要な情報について受託者に提出を求めることができ、受託者はこれに応じるものとする。
- オ 委託者は、ア～エまでの検証結果及び対応策について、別紙様式3中の「事業主管部局評価」に記載し、受託者に連絡する。その際、各意見について個別検証の要否（後述）を付すものとする。

(2) 個別検証

- ア 委託者は、寄せられた意見のうち下記に該当するものについては、重大な瑕疵が潜んでいる、又はそのおそれがあることから、上記（1）の検証とは別に、個別に検証を行う。
 - 別紙様式3中の「意見種別」が①であった意見
 - 別紙様式3中の「意見種別」が②・③であったもののうち、委託者が特に必要と認めた意見
- イ 委託者は、検証に必要な情報（該当事案の通話音声記録、対応記録データ、その他必要な情報）について受託者に提出を指示し、受託者はこれに応じなければならない。
- ウ 個別検証を行う際は、委託者、受託者（業務責任者、相談看護師の代表者）の双方が出席の上、事案の全容を把握するとともに、原因を調査し、その対応策を検討する。
- エ 個別検証はおおむね2か月に1回を目処に実施するものとする。ただし、寄せられた意見の内容やその重大性を鑑みて、委託者が必要と認める場合は、臨時で個別検証を実施する。

3 検証結果のフィードバック・改善

受託者は、次のとおり、委託者の指導に基づき対応策の実施等を行うこと。

- (1) 委託者は、受託者に対して上記2による検証結果を連絡し、必要に応じて指導を行うとともに、講じた対応策の実施を指示する。
- (2) 受託者は、検証結果及び対応策について従事職員に周知徹底し、その結果（周知日時、方法、対象、対策の実施状況等）について委託者に報告するとともに、委託者からの指示を遵守しなければならない。
- (3) 委託者は、検証を通じて講じた対応策を実施するために、必要な関係部局との調整を行う。