

## 長崎県救急電話相談事業業務委託仕様書

### 1. 委託業務の名称

長崎県救急電話相談事業(下記2.(1)及び(2)事業の総称)

### 2. 業務の目的

(1) 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」)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(長崎県救急安心センター、以下「#7119」)を開設し、消防機関(救急)及び救急医療機関の負担を軽減するとともに、住民への安心・安全を提供することを目的とする。

(2) 小児の夜間の病気やケガに関する保護者等の電話相談体制(長崎県子ども医療電話相談センター、以下「#8000」)を整備することにより、保護者等の不安を軽減し、安心して子育てができる環境づくりを推進するとともに、症状に応じた適切な受診を促すことにより、不要不急な医療機関受診を抑制し、小児科救急医師の負担軽減を図り、以て本県における小児救急医療体制の確保に寄与する。

なお、以降の記載について、#7119と#8000の別を記載していない場合は、両事業に共通する事項である。

### 3. 委託期間

委託期間 契約日から令和9年7月31日まで

相談業務実施期間 令和8年8月1日から令和9年7月31日まで

### 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. 業務に関する事項

#### (1) 相談受付時間

(ア) #7119

24時間365日(年末年始及びその他の日祝日を含む)

(イ) #8000

平日(祝日を除く)・土曜日(祝日を除く) 18時から翌朝8時まで  
日曜祝日・年末年始(12月29日から1月3日) 8時から翌朝8時まで

(2) 相談対象者

(ア) #7119

概ね15歳以上

(イ) #8000

概ね15歳未満の子どもをもつ保護者等

(3) 業務内容

(ア) 住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「緊急度判定プロトコル(電話相談)(総務省消防庁作成)」等を参考に判定し、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などの対応を行う。

(イ) 医療機関を受診する必要がある場合又は相談者が照会を希望する場合には、長崎県のホームページ等で長崎県内の医療機関の状況や、長崎県内の市町村の位置、医療圏等を把握し、厚生労働省の医療情報ネットから出力可能なデータ及び本県が提供する資料に加え、自らも積極的に情報収集するなどして、相談者の求める確かな医療機関情報を提供すること。

(ウ) なお、情報提供にあ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。受診可能な医療機関の案内を行うこと。

(エ) 本事業は長崎県内全市町を対象とする。

(オ) #7119への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、#8000への案内も考慮すること。

(カ) #7119及び#8000ごとに毎月、相談件数・時間帯・内容・対応結果等の事業実績を記録し、とりまとめ、別紙様式により、翌月第5営業日を目途に報告・保存すること。

(キ) 相談業務の実施状況について、実施年度の事業が完了した日又は3月31日のいずれか早い方までに実績報告書を提出すること。

## 6. 業務体制

### (1) #7119

#### (ア) 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3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・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。

なお、本業務の遂行に必要な知識及び経験を有する医師が、5.(1)に規定する相談受付時間内に相談員からの相談に応じることが可能であること。

医師による対応にあたっては、診断に必要な情報が得られないまま、相談者に対し処置方法等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、相談記録へ記録し、適切に保存すること。

(ウ) 相談員:常時2名以上、常駐医師又はオンコール医:常時1名以上を配置するものとし、交代時におけるシステムのログイン、ログアウト等による空白時間を生じないようにすること。

### (2) #8000

(ア) 小児科医師、又は臨床経験が3年以上で小児医療電話相談の対応について訓練を積んだ看護師又は保健師が対応する相談体制を確保すること。

(イ) 看護師又は保健師が対応する場合は、コールセンター内に小児科医師を常駐させるか、又は電話転送の方法により、小児科医師が即応する支援体制を確保すること。

(3) 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、必要に応じて発注者と検証する体制を設けること。

(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。

## 7. 相談員への教育・研修等について

受託事業者は、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(1)～(5)を含む研修を実施すること。また、相談業務に従事している相談員に対して、OJT研修の実施その他相談員としての水準を確保するために必要な措置を講じること。さらに、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、常に最新の医療情報を収集するとともに、サービスの質の維持・向上のために適宜、相談員の教育・指導・訓練等の研修を行うこと。なお、研修に係る費用は委託料に含めるものとする。

(1) 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

(2) 個人情報取扱い研修:コールセンター(委託事業者)で扱う個人情報の取扱いに関する研修

(3) 端末操作研修:本業務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

## 8. 電話回線接続について

### (1) 回線数

#### (ア) #7119

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有する場合、少なくとも2回線以上は長崎県の#7119専用の回線を確保すること。

#### (イ) #8000

2回線とする。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、複数回線整備するものとする。このうち少なくとも1回線については、他の受託業務等で使用する電話回線との共用は認めない。但し、本事業に関する入電と他の受託業務等で使用する回線が混濁しないシステムを有している場合にあっては、この限りではない。

### (2) #7119

相談の電話を受ける際は、あらかじめ長崎県救急安心センター(#7119)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。

(3) #8000

- (ア) 相談電話がかかってきた場合は、長崎県のこども医療電話相談窓口(#8000)であること、電話相談は診療の代替ではなく、あくまでも指導・助言であることを説明すること。ガイダンステープによる案内でも可とする。
- (イ) 運営時間外に相談電話がかかってきた場合は、①長崎県のこども医療電話相談窓口(#8000)であること、②現在の時間は運営時間外であること、③運営時間は18時から翌朝8時まで(日曜祝日は全日)であること等を自動音声で対応するシステムを整備すること。
- (ウ) 電話相談事業の実施について協議する関係者からなる運営委員会に出席すること。運営委員会は、長崎県が必要と認めたときに実施し、単年度内に1回程度とする。

(4) 応答率 80%を維持するように努めること。

(5) 回線混雑等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、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

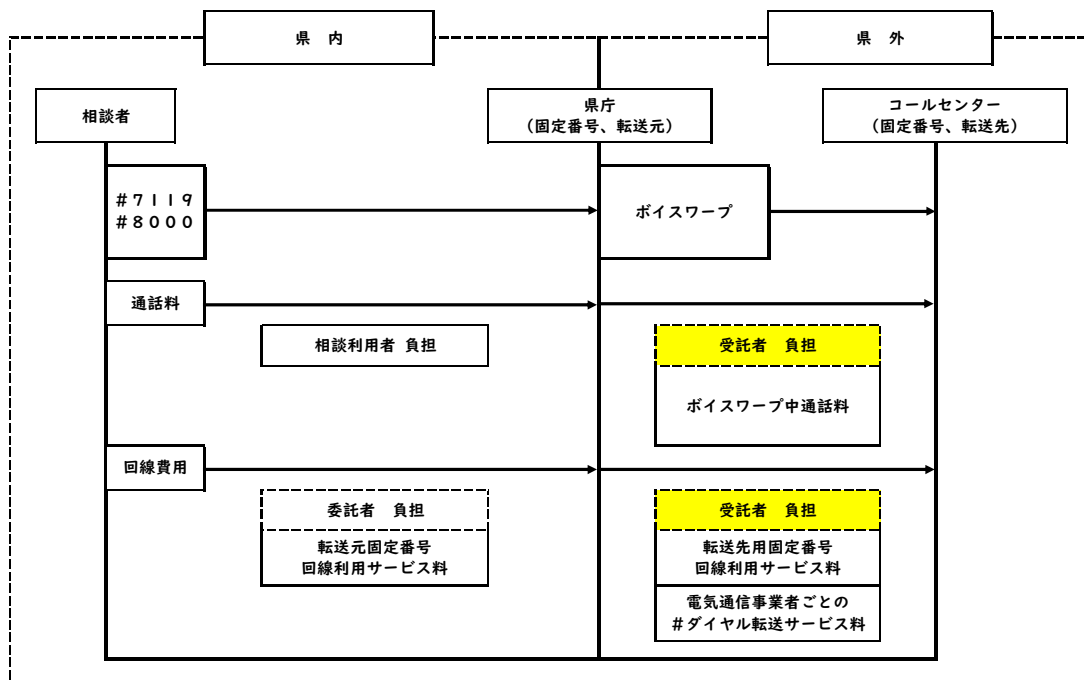
(6) 短縮ダイヤル(#7119及び#8000)及びその設定先となる転送元固定電話回線の準備・契約は、委託者が行う。

(7) 転送元固定電話番号までの通話料は、相談者が負担する。

(8) 転送先固定番号回線利用サービスに係る費用は、受託者が負担する。

(9) 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)により転送し、契約は受託者が行い、コールセンターでの相談が完了するまでの通話料は受託者が負担する。

(10) 電話通信事業者ごとの#ダイヤル転送サービスに係る契約は委託者が行い、受託者が負担する。



#### 9. 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。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。

- (1) 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、電話で寄せられた場合、通話に際しては相談電話回線以外の回線を利用し、電話相談回線の確保に努めること。
- (2) 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意見を要する場合等である。
- (3) 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。
- (4) 意見等の内容が具体的な事案に関するものである場合は、委託者が受託者に事実関係の確認を行うため、これに応じること。

## 10. 業務の引継ぎ

### (1) 引継ぎの準備

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

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、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。

## 11. 個人情報の保護等

(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。

(4) 事業実施のための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

## 12. 受託料に関する要件

(1) 受託者は、契約額の年度ごとの#7119と#8000の内訳を委託者に明らかにすること。

### (2) 委託料の範囲

委託料は、「長崎県救急電話相談」の運営に関する費用を積算するものとする。

### (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。

## 13. その他の実施体制

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 発注者が本業務について、検討会等を実施する場合は、必要に応じて参加し、業務の実施状況等を報告すること。
- (4) 災害発生・感染症流行・年末年始や夏季休暇等には、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、速やかに相談員増などの対応が可能となるよう体制を整えること。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 受託者が確保するスタッフ等に対して、労働基準法、最低賃金法等の各所関係法令を遵守すること。
- (9) 本業務を円滑に遂行するため、受託者は委託者及び関係機関と密接な協議、調整を図ること。
- (10) 受託者は、やむをえない事情により、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。

#### 14. 過去の相談件数実績

- (1) #7119  
令和6年8月～令和7年7月：21,976 件  
令和7年8月～令和8年3月：17,021 件

(2) #8000

令和5年度:14,765 件

令和6年度:13,163 件

令和7年度:13,622 件

なお、上記はあくまで参考情報であり、今後の相談件数が同水準で推移することを保証するものではない。