

令和8年度滋賀の救急電話相談
(#7119)

事業運営業務委託仕様書

滋賀県

この業務仕様書は、滋賀県（以下「委託者」という。）が行う令和8年度滋賀の救急電話相談（#7119）事業運営業務（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8年度滋賀の救急電話相談（#7119）事業運営業務

2 調達の背景

高齢化の進展に加え、新興感染症の流行や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。

#7119は、住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、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、委託者が#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

本事業は滋賀県内全域の市町を対象とし、住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、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（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、適切な医療機関の案内を行う。

4 委託期間

令和8年4月1日（水）0時0分から令和9年3月31日（水）23時59分まで

5 相談受付時間

24 時間（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

委託事業者は、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

委託事業者は、滋賀県の専用回線として2回線を用意し、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、受付員、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、専用回線以上の必要数を確保すること。

※ 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、適宜、スタッフ等を増員配置するよう努めること。

（3）相談員等の教育に関する研修等

委託事業者は、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ア～オ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、下記ア～オの研修のほか、事業検証や医療情報に係る研修など、適宜、スタッフ等の教育・指導・訓練を行うこと。

なお、研修にかかる費用は委託料に含めるものとする。

ア 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

イ 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

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

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

コールセンター（委託事業者）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共有すること。また、事業の実施状況に応じて、委託者と協議のうえ必要に応じて改訂を行うものとする。

2 委託事業者における人員体制

（1）受付員

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員への引継ぎを行う。

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。

※受付員の業務は（2）相談員が一連の業務として対応しても差し支えない。

（2）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、応急手当の助言や医療機関案内、119番への転送や該当する消防本部への転送などの対応を行う。

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こと。

また、相談員のうち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こと。

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。

（3）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える体制を整えること。

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が、第1、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こと。

3 業務実施に関する事項

（1）業務責任者の配置

委託事業者は、委託者からの連絡窓口を明らかにするため、委託事業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（委託事業者）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隨時把握し、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

委託事業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、業務経験年数、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（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ない場合には、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、「滋賀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）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。

正確に意思疎通が行える対応言語は6カ国語（英語、中国語（北京語）、韓国語、タイ語、ベトナム語、ポルトガル語）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、委託事業者が準備すること。

（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

委託事業者は、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】

- 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 相談者の現在地（市町）
- オ 緊急度
- カ 相談内容
- キ 相談結果
- ク 医師の氏名（医師へ相談した場合）
- ケ 医療機関名（医療機関を案内した場合）
- コ 受付者

(7) 重大案件発生時の対応

委託事業者は、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

委託事業者は、4（6）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などに協力すること。

(3) 基本的な応答率および占有率の評価を行うための報告

コールセンター（委託事業者）は、以下のとおり、委託者が#7119の応答率および占有率を含め対応状況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。

報告が必要な事項については、別途委託者と協議するとともに、必要に応じて隨時

見直しを行うものとする。

ア 応答率および占有率の評価に必要な情報の収集

委託事業者は、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および占有率の評価に必要となる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
相談時間	分	通話時間+保留時間+処理時間
待機時間	分	相談対応者が、相談者から架電があれば対応可能な時間
保留時間	分	対応中に一旦保留となった時間
処理時間	分	相談対応者が相談を終え、相談記録等の登録等に要した時間
占有率	%	1 時間毎の「相談時間／(相談時間+待機時間)」で求められる占有率

イ 応答率および占有率の評価に必要な情報の報告

コールセンター（委託事業者）は、アで収集した情報を取りまとめ、次月の5営業日目を目処に委託者に報告すること。（報告様式については、委託者と協議すること。）

（4）委託者に対する報告

委託者に対する報告は、各市町ごとの件数等の報告と、県内全ての合計の件数等を報告すること。

【項目によっては市町ごとがだせない可能性があるため、今後詳細検討】

（5）報告に用いる様式

報告に用いる様式については別途委託者と協議しながら委託事業者において作成するとともに、隨時見直しを行うこと。

6 利用者等からの意見に対する対応

委託事業者は、コールセンター（委託事業者）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、委託事業者の業務責任者等の#7119受信者（受付員及び相談員）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（委託事業者）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（委託事業者）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（委託事業者）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（委託事業者）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（委託事業者）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

委託事業者は、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

委託事業者は、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、委託事業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、委託事業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、委託事業者が作成した業務マニュアルを委託者に譲渡する場合は、委託者と協議すること。

※ 委託事業者が業務履行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、委託事業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「滋賀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、受付員・相談員又はガイダ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こと。
- (3) 回線は専用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) 受付員及び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

委託事業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事業者が負担する（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委託事業者が用意するものを使用すること。この場合、委託事業者の負担において用意する。

第4 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) 履行期間

令和8年4月1日（水）0時0分から令和9年3月31日（水）23時59分まで

2 料金に関する要件

(1) 委託料の支払い方法

委託者は、「令和8年度滋賀の救急電話相談（#7119）事業運営業務」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。

(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5 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) スタッフ等に対する個人情報の取扱いに関して、離職後も含めて漏洩することがないよう「誓約書」の提出を義務付けていること。
- (2) 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、あらゆる手段において出力、持ち出しを禁止すること。
- (3) 業務上の必要となる資料を委託者から貸与を受けた場合、当該資料を業務実施場所以外へ持ち出さないこと。
- (4) 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、委託期間中は適切に保管すること。また、委託期間最終年度の業務報告が適切に行われたと委託者が判断した後は、速やかにこれらの資料等を廃棄すること。
- (5) コールセンター内には業務責任者、スタッフ等及び委託者が許可した者以外の入室を禁止すること。
- (6) その他、本業務を履行するにあたって、滋賀県の情報セキュリティポリシーを遵守すること。

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が可能となるよう体制を整えること。地震等の災害発生時においても、相談業務を継続できるよう複数拠点にコールセンターを設置するなど、継続して相談業務を実施できる体制を整えると共に、委託者に体制に関する資料等を提出すること。

- (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、委託者の許可なく委託事業者が直接視察・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) 委託事業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) 業務の履行に関しては、滋賀県の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こと。
- (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) その他、本業務仕様書に記載のないものについては、委託者と委託事業者の双方で協議し決定するものとする。