

【資料 2】

令和 8 年度秋田県救急医療電話相談事業業務委託 仕様書

1 目的

近くに医療機関がない場合や土日祝日等の営業している医療機関が少ない時間帯における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相談員が、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 委託期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで
(電話相談の開始日は、令和 8 年 10 月 1 日とする。)

3 業務の内容

(1) 電話相談

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、対応すること。

(2) 相談内容取りまとめ

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秋田県に報告すること。

4 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。

5 相談受付時間

- (1) 平日 午後 7 時から翌午前 8 時まで
- (2) 土日祝日及び年末年始 24 時間

6 人員

(1) 相談員（看護師）

- ①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していること。
- ②相談受付時間内に 2 名以上確保すること。
- 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等の操作が可能であること。

(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相談受付時間内に 1 名以上確保すること。
- ③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受託者は、秋田県からの連絡窓口となる業務責任者を配置すること。
- ②業務責任者は、コールセンターを定期的に巡回し、相談員の勤務状況を随時把握し、必要に応じて適切な指示を行うこと。

7 実施体制

- (1) 提供する情報等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、相談員の教育・指導・訓練等の研修を行うこと。
- (2) 相談者から寄せられた意見については、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設けること。
- (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、必要に応じて秋田県と検証する体制を設けること。
- (4) 相談者のプライバシーについては、相談業務時間の内外を問わず適切に保護することとし、相談員が得る情報の管理を徹底すること。
- (5) 相談業務で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) 厚生労働省の関係通知等の趣旨に沿ったサービスを提供すること。
- (7) 電話対応マニュアル等をはじめ、相談対応の実施方法は、秋田県の意見を可能な限り反映したものとなるよう努めることとし、マニュアル等を秋田県に提出すること。

8 設備

(1) 電話回線

- ① 電話回線は次のとおりとし、いずれも、電話回線から受注者コールセンターまでの間は電話転送により転送するものとし、転送に係る経費は秋田県が負担する。
 - ア # 7 1 1 9 等、設定先となる電話回線の準備は秋田県が行う。
 - イ 相談受付を行う電話回線は2回線以上とする。
- ② 相談の電話を受信した際は、あらかじめ次の内容を必ず説明すること。説明の方法は録音による案内でもかまわない。
 - ア 秋田県救急医療電話相談の窓口であること。
 - イ 電話相談は診療ではなく、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 相談受付時間外に電話がかかってきた場合は、次の内容に係るメッセージを録音等により流すこと。
 - ア 秋田県救急医療電話相談の窓口であること。
 - イ 現在の時間は相談受付時間外であること。
 - ウ 相談受付時間を案内すること。
 - エ 医療機関を探している場合は、「医療情報ネット（ナビイ）」のウェブサイトで見つけることができること。
- ④ 回線混雑により回線がつかない場合は、待機メッセージ等を流すこと。
- ⑤ 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。ただし、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等しないシステムを有している場合にあっては、この限りでない。
- ⑥ 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。

(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するものとする。

9 相談回答要件

- (1) 相談員は、相談者の所在地、年齢、性別等の聞き取りを行った後、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こと。また、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こと。

- (2) 相談員は、相談者が受診を希望する場合には、秋田県が提供する救急医療機関リストや「医療情報ネット（ナビイ）」等を活用し、受診可能な医療機関を案内すること。
- (3) 相談員は、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。
- (4) 相談員は、医学的判断を要する場合には、速やかに医師の判断を仰ぐこと。
- (5) 医師による対応に当たっては、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、診療録を記載し、適切に保存すること。

10 業務実施報告書等

- (1) 月間の相談状況をまとめた報告書を実施月の翌月 20 日までに電子媒体により提出すること。期日までに提出することが困難な場合は、秋田県と協議すること。
- (2) 報告書は相談事例ごとの個票をまとめたものとする。主に次の項目を記載することとし、秋田県と協議の上、最終決定すること。併せて、月間の応答率（利用者がかけた電話に対し、相談員が応対できた率）を報告すること。

【項目】

相談受付日、相談開始時刻・終了時刻、相談者の居住地、相談対象者の年齢・性別、相談者の続柄（相談者と相談対象者が異なる場合）、主訴（複数可）、相談員による緊急度判定、医師による助言・対応の有無、医師による助言・対応があった場合の緊急度判定、相談の分類、医療機関名（医療機関を案内した場合）、相談員から見た相談者の納得度

- (3) 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。
- (4) 国や秋田県から本事業に関するデータ提供の依頼があった場合、協力すること。

11 その他

- (1) 委託業務の実施にあたっては、秋田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、秋田県とその都度協議して定めるものとする。
- (3) 受託者は、履行期間の満了等の事由により本業務が終了する場合において、受託者以外の者に業務を移行する場合は、秋田県が本事業を継続して遂行できるよう、必要な措置を講じること。