

奈良県救急安心センター等運営事業仕様書

1. 委託業務名称

奈良県救急安心センター等運営事業

2. 目的

本仕様書は、奈良県救急安心センター等運営事業委託を受託する者の業務について、必要な事項を定めることを目的とする。

3. 業務の内容

奈良県救急安心センター等運営業務の範囲は次のとおりとする。

なお、詳細については、後記「Ⅰ」から「Ⅲ」の各項目による。

- (1) 救急安心センター事業
- (2) 救急医療相談事業
- (3) 救急医療情報センター事業

4. 委託期間

令和3年4月1日から令和4年3月31日まで

5. その他の実施体制

- (1) 受託業務の一部について再委託等を行う場合は、事前に書面により奈良県の承認を得ること。
- (2) 奈良県の救急医療の現状について十分把握することや、本事業の実施に必要な研修を行い、サービスの質の維持・向上に努め、常に最新の医療情報を収集すること。
- (3) クレームや苦情等に対しては、真摯に対応することとし、トラブルが生じた場合は速やかに奈良県へ報告すること。
- (4) 必要に応じて、小児救急医療電話相談「#8000」を案内すること。
- (5) 相談者の個人情報保護に務め、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。
- (6) 相談受付票、支出書類等、事業に関する帳票を保管し、必要に応じて奈良県の閲覧に供すること。
- (7) Ⅰ救急安心センター、Ⅱ救急医療相談、Ⅲ救急医療情報センターの各事業の普及啓発を行うこと。

- (8) 定期的に相談事業について検証するとともに、業務改善に努めること。
- (9) 奈良県または総務省消防庁等が本事業にかかる調査等を行う場合は、データ提供等に協力すること。
- (10) 次期受託事業者が選定された場合は、業務に支障が出ないよう必要な引継ぎを行うこと。

I 救急安心センター事業

1. 業務

救急安心センター事業の実施については、奈良県救急安心センター等運営事業仕様書に定めるもののほか、詳細は本仕様により行う。

2. 委託内容

(1) 概要

①急な病気やケガ等について、奈良県内に居住または滞在している方（以下「相談者」という。）からの電話による相談を受け付け、救急車の要否について助言を行うこと。

②相談者が希望する場合には、医療機関の案内を行うこと。

(2) 運営日時等

終日（24時間365日）対応とする。

(3) 実施体制について

(ア) 設備等

①相談内容を音声記録できる機器を設置すること。

②県内医療機関の診療情報を取得するためのインターネット環境を整備すること。

③本事業に用いる電話番号として指定する 0744-20-0119 をダイヤルすることにより接続できる固定電話回線をⅠ救急安心センター、Ⅱ救急医療相談及び、Ⅲ救急医療情報センターの3事業で合計7回線以上設置すること。また、受電後にコールセンター等へ転送を行う場合、転送にかかる費用を負担すること。

④救急安心センター相談事業を実施する際の短縮ダイヤル番号として、全国利用型の#7119を用いること。また、携帯電話を含む通信事業者に対する短縮ダイヤル番号の利用申込みその他の手続きを行うこと。

(イ) 配置体制

①受託者は表1を基準とし、平成31年4月から令和2年3月及び、令和2年4月から令和2年12月までの相談実績（別紙）を参考に、円滑に相談対応ができるよう看護師を必要数配置すること。

＜奈良県が想定する配置人数の基準＞ (表1)

	時間帯		看護師の人数
平日	0時	～ 18時	1名以上
	18時	～ 23時	2名以上
	23時	～ 24時	1名以上
土曜日	0時	～ 12時	1名以上
	12時	～ 23時	2名以上
	23時	～ 24時	1名以上
休日 (※)	0時	～ 8時	1名以上
	8時	～ 23時	2名以上
	23時	～ 24時	1名以上

※日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める祝日及び休日並びに年末年始の日（12月29日から1月3日まで）

②受託者は表2を基準に終日（24時間365日）、看護師からの要請に応じて、救急医療に精通した医師から助言等を受けられるようオンコール体制を整えること。

＜奈良県が想定する配置人数の基準＞ (表2)

	時間帯		医師の体制
毎日	0時	～ 24時	オンコール

③受託者は表3を基準にスタッフへの管理監督指導並びに業務に関する助言を行う業務監督員を配置すること。

＜奈良県が想定する配置人数の基準＞ (表3)

1週間の勤務時間	業務監督員の人数
38時間45分	1名

(4) スタッフ業務・条件について

(ア) 看護師について

(i) 業務

- ・ 県民の急な病気やケガ等について、医療従事者の観点から、救急車の要否について助言を行うこと。
- ・ 必要に応じて、医療機関案内の案内を行うこと。
- ・ 相談内容について医師の判断を要する場合は、別途配置する医師にアドバイスを求め、相談者に対し適切な対応を指示すること。

(ii) 条件

- ・ 医療機関での臨床経験と救急医療電話相談業務の経験を合計5年以上有していること。

- ・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一般医療に関する知識及び経験を有していること。

(イ) オンコール医師について

(i) 業務

- ・救急相談における緊急度判定の運用で迷う場合などにオンコールにより、終日（24時間 365日）看護師からの相談に応じること。
- ・オンコール医師はⅡ救急医療相談事業とあわせて1名で担当することも可とする。ただし、オンコール医師の人件費についてはⅡ救急医療相談事業と等分すること。

(ii) 条件

- ・救急医療の経験が5年以上の医師であること。

(ウ) 業務監督員について

(i) 業務

- ・コールセンターに常駐し、スタッフの管理監督指導並びに業務に関する助言を行うこと。
- ・相談業務を円滑に行うため、必要に応じて関係機関（消防機関、医療機関など）との調整を行うこと。
- ・相談業務に係る検証を行うにあたり、業務の課題抽出を行うこと。
- ・県の要請に応じて、当業務に関連する諸会議等への出席に協力すること。
- ・相談件数や相談内容等について、とりまとめを行うこと。
- ・その他、本事業にかかる事務を行うこと。

(ii) 条件

- ・消防救急に関する経験を有し、県内の消防機関及び医療機関の状況についての知識を有すること。
- ・インターネットの閲覧及び、標準的なワープロ、表計算のアプリケーションソフトを使用できること。

(5) 業務実施報告について

相談件数や時間帯、相談・回答内容などについて取りまとめ、業務実施報告として奈良県に毎月行うこと。

(報告内容)

少なくとも下記を含むこととし、その詳細については別途協議のうえ定める。

- ①相談件数
- ②相談時間帯別件数
- ③曜日別件数
- ④通話時間別件数
- ⑤相談者内訳件数（続柄、性別、年齢別）

- ⑥相談対象者内訳件数（性別、年齢別）
- ⑦回答内容別件数
- ⑧相談内容件数（内容別、症状別）
- ⑨相談者地域別件数（県内市町村別）
- ⑩医師の対応件数
- ⑪回答内容のうち 119 番をすすめた件数全ての相談対象者と具体的な相談内容
- ⑫医師の対応件数全ての相談対象者と具体的な相談内容
- ⑬受電率（入電数に対し、受電対応者が電話を取り対応した数の割合）

3. その他の実施体制

(1) 損害賠償保険への加入

受託事業者は、本事業の実施に関する医療賠償責任保険に加入すること。

(2) 緊急度判定

相談対応時の緊急度判定の実施方法は、総務省消防庁「緊急度判定プロトコル電話相談 ver.2 または ver.3」によること。なお、同プロトコルに係る事項については、奈良県と受託業者が協議して定める。

また、新たな緊急度判定プロトコル導入する場合は、奈良県と受託者が協議を行うものとする。

(3) 受電時の対応

相談電話を受電した際に、①奈良県の電話相談窓口であること ②電話相談は診療の代替ではなく、あくまでも相談・助言であることを説明すること（テープ等によるガイダンスも可）。

(4) 相談者に対する配慮

電話相談対応中などにより、相談者からの電話相談に対応できない場合に電話が混み合っており対応できない旨をテープ等のガイダンスにより知らせること。

(5) 新型コロナウイルス感染症、災害等に備えた事業継続体制

本事業は県民にとって重要なライフラインの一つとなっていることから、例えばスタッフに新型コロナウイルス陽性者が発生した場合、地震等の災害が発生した場合においても、事業が継続可能となるようバックアップ体制を構築すること。

(例) サテライトオフィスの確保、在宅勤務導入による相談受付の継続等

II 救急医療相談事業

1. 業務概要

救急医療相談事業の実施については、奈良県救急安心センター等運営事業仕様書に定めるもののほか、詳細は本仕様により行う。

2. 委託内容

(1) 概要

急な病気やケガ等について、奈良県内に居住または滞在している方（以下「相談者」という。）からの電話による相談を受け付け、適切な対処方法や医療機関受診の要否について助言を行うこと。

(2) 運営日時等

終日（24時間365日）対応とする。

(3) 実施体制について

(ア) 設備等

①本事業に用いる電話番号として指定する 0744-20-0119 をダイヤルすることにより接続できる固定電話回線をⅠ救急安心センター、Ⅱ救急医療相談及び、Ⅲ救急医療情報センターの3事業で合計7回線以上設置すること。また、受電後にコールセンター等へ転送を行う場合、転送にかかる費用を負担すること。

（Ⅰ救急安心センター相談事業（3）実施体制（ア）設備等③と同様）

②相談内容を音声記録できる機器を設置すること。

③適切に相談対応できるよう最新の医療情報を取得するためのインターネット環境を整備すること。

(イ) 配置体制

①配置体制については、表4を基準に看護師を配置すること。

<奈良県が想定する配置人数の基準>

(表4)

	時間帯	看護師の人数
毎日	0時 ~ 24時	1名

②受託者は表5を基準に終日（24時間365日）、看護師からの要請に応じて、救急医療に精通した医師から助言等を受けられるようオンコール体制を整えること。

＜奈良県が想定する配置人数の基準＞ (表5)

	時間帯	医師の体制
毎日	0時 ~ 24時	オンコール

③受託者は、表6を基準に看護師への管理監督指導並びに業務に関する助言を行う業務監督員を配置すること。

＜奈良県が想定する配置人数の基準＞ (表6)

1週間の勤務時間	業務監督員の人数
38時間45分	1名

(4) スタッフの業務・条件

(ア) 看護師

(i) 業務

- ・県民の急な病気やケガ等について、医療従事者の観点から、適切な処置方法や医療機関受診の要否等についての助言を行う。
- ・相談内容について医師の判断を要する場合は、別途配置する医師にアドバイスを求め、相談者に対し適切な対応を指示すること。

(ii) 条件

- ・医療機関での臨床経験と救急医療電話相談業務の経験を合計5年以上有していること。
- ・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一般医療に関する知識及び経験を有していること。

(イ) オンコール医師について

(i) 業務

- ・相談において案内方法等に迷う場合にオンコールにより、終日(24時間365日)看護師からの相談に応じること。
- ・オンコール医師はI救急安心センター事業とあわせて1名で担当することも可とする。ただし、オンコール医師の人件費についてはI救急安心センター事業と等分すること。

(ii) 条件

- ・救急医療の経験が5年以上の医師であること。

(ウ) 業務監督員について

(i) 業務

- ・コールセンターに常駐し、スタッフの管理監督指導並びに業務に関する助言を行う

こと。

- ・相談業務を円滑に行うため、必要に応じて関係機関（消防機関、医療機関など）との調整を行うこと。
- ・相談業務に係る検証を行うにあたり、業務の課題抽出を行うこと。
- ・県の要請に応じて、当業務に関連する諸会議等への出席に協力すること。
- ・相談件数や相談内容等について、とりまとめを行うこと。
- ・その他、本事業にかかる事務を行うこと。

(ii) 条件

- ・消防救急に関する経験を有し、応急処置に関する知識を有すること。
- ・インターネットの閲覧及び、標準的なワープロ、表計算のアプリケーションソフトを使用できること。

(5) 業務実施報告について

相談件数や時間帯、相談・回答内容などについて取りまとめ、業務実施報告として奈良県に毎月行うこと。

(報告内容)

少なくとも下記を含むこととし、その詳細については別途協議のうえ定める。

- ①相談件数
- ②相談時間帯別件数
- ③曜日別件数
- ④通話時間別件数
- ⑤相談者内訳件数（続柄、性別、年齢別）
- ⑥相談対象者内訳件数（性別、年齢別）
- ⑦回答内容別件数
- ⑧相談内容件数（内容別、症状別）
- ⑨相談者地域別件数（県内市町村別）
- ⑩医師の対応件数
- ⑪医師の対応件数全ての相談対象者と具体的な相談内容
- ⑫受電率（入電数に対し、受電対応者が電話を取り対応した数の割合）

3. その他実施体制

(1) 損害賠償保険への加入

受託事業者は、本事業の実施に関する医療賠償責任保険に加入すること。

(2) 緊急度判定

相談対応時の緊急度判定の実施方法は、総務省消防庁「緊急度判定プロトコル電話相談 ver.2 または ver.3」によること。なお、同プロトコルに係る事項については、奈良県と受託業者が協議して定める。

また、新たな緊急度判定プロトコル導入する場合は、奈良県と受託者が協議を行うもの

とする。

(3) 受電時の対応

相談電話を受電した際に、①奈良県の電話相談窓口であること ②電話相談は診療の代替ではなく、あくまでも相談・助言であることを説明すること（テープ等によるガイダンスも可）。

(4) 相談者に対する配慮

電話相談対応中などにより、相談者からの電話相談に対応できない場合に電話が混み合っており対応できない旨をテープ等のガイダンスにより知らせること。

(5) 新型コロナウイルス感染症、災害等に備えた事業継続体制

本事業は県民にとって重要なライフラインの一つとなっていることから、例えばスタッフに新型コロナウイルス陽性者が発生した場合、地震等の災害が発生した場合においても、事業が継続可能となるようバックアップ体制を構築すること。

(例) サテライトオフィスの確保、在宅勤務導入による相談受付の継続等

Ⅲ 救急医療情報センター事業

1. 業務概要

救急医療情報センター事業の実施については、奈良県救急安心センター等運営事業仕様書に定めるもののほか、詳細は本仕様により行う。

2. 委託内容

(1) 概要

県内の休日夜間応急診療所、第二次救急医療機関及び救命救急センター、その他救急医療に必要な体制に関する情報を収集し、医療施設、消防本部等に必要な情報提供を行うと。

(2) 運営日時等

終日（24時間365日）対応とする。

(3) 実施体制について

(ア) 設備等

①相談内容を音声記録できる機器を設置すること。

②県内医療機関の診療情報等を取得するためのインターネット環境を整備すること。

③本事業に用いる電話番号として指定する 0744-20-0119 をダイヤルすることにより接続できる固定電話回線をⅠ救急安心センター、Ⅱ救急医療相談及び、Ⅲ救急医療情報センターの3事業で合計7回線以上設置すること。また、受電後にコールセンター等へ転送を行う場合、転送にかかる費用を負担すること。

（Ⅰ救急安心センター相談事業（3）実施体制（ア）設備等③と同様）

(イ) 配置体制

配置体制については、表7を基準にオペレーターを配置すること。

<奈良県が想定する配置人数の基準>

(表7)

	時間帯		オペレーターの人数
毎日	0時	～ 24時	1名

(4) オペレーターの業務・条件について

(i) 業務

- ・ 県内医療施設に関する情報収集を行うこと。
- ・ 医療施設や、消防本部、地域住民に県内医療施設に関する情報提供を行うこと。
- ・ 相談件数、相談内容等について取りまとめること。
- ・ その他、本事業と関連する事務を行うこと。

(ii) 条件

- ・ 接遇、基本知識を有し、適切に医療機関案内を行うことができること。
- ・ 電話応対について、研修を積んでいること。
- ・ インターネットの閲覧及び、標準的なワープロ、表計算等のアプリケーションソフトを使用できること。

(5) 業務実施報告について

相談件数や時間帯、相談・回答内容などについて取りまとめ、業務実施報告として奈良県に毎月行うこと。

(報告内容)

少なくとも下記を含むこととし、その詳細については別途協議のうえ定める。

- ①相談件数
- ②相談時間帯別件数
- ③曜日別件数
- ④通話時間別件数
- ⑤相談者内訳件数（医療施設、消防本部、地域住民（続柄、性別、年齢別））
- ⑥回答内容別件数
- ⑦相談者地域別件数（県内市町村別）
- ⑧受電率（入電数に対し、受電対応者が電話を取り対応した数の割合）

3. その他実施体制

(1) 厚生労働省の「救急医療対策事業実施要綱」（平成31年4月18日付 一部改正医政発0326第10号）の他、厚生労働省の関係通知等の趣旨に添ったサービスを提供すること。

(2) 損害賠償保険への加入

受託事業者は、本事業の実施に関する医療賠償責任保険に加入すること。

(3) 受電時の対応

相談電話を受電した際に、奈良県の電話相談窓口であることを説明すること。

(4) 相談者に対する配慮

電話相談対応中などにより、相談者からの電話相談に対応できない場合に電話が混み合っており対応できない旨をテープ等のガイダンスにより知らせること。

(5) 新型コロナウイルス感染症、災害等に備えた事業継続体制

本事業は県民にとって重要なライフラインの一つとなっていることから、例えばスタッフに新型コロナウイルス陽性者が発生した場合、地震等の災害が発生した場合においても、事業が継続可能となるようバックアップ体制を構築すること。

(例) サテライトオフィスの確保、在宅勤務導入による相談受付の継続