

福島県救急電話相談業務委託仕様書（案）

福島県（以下「甲」という。）を委託者とし、（以下「乙」という。）を受託者として締結した福島県救急電話相談業務委託契約については、契約書に定めるもののほか、この仕様書の定めるところによる。

1 契約書第1条の委託業務の内容

(1) 救急電話相談の実施等

ア 福島県に居住または滞在している、おおむね満15歳以上の者からの急な病気やけがをした際の電話相談を受け付け、受診の必要性や自身での対処法等の適切な助言、診療可能な医療機関の案内などを行うとともに、救急車要請の要否について助言する。

イ 医師及び看護師等との連絡調整、相談記録、業務報告の整理等を行う。

ウ 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（相談日時・曜日、相談対象者（年齢・性別）、相談対象者との続柄、相談者の所在地（市町村）、相談内容、相談結果、医師の氏名（医師へ相談した場合）、医療機関名（医療機関を案内した場合）、受付者等）を記録の上、整理し、一定期間保存を行うこと。

なお、甲から必要な報告を求められた場合は、速やかに提出すること。

エ 毎月、相談を受けた実績を翌月15日までに別途定める様式において報告する。（報告内容：入電件数、対応件数、応答率（対応件数／入電件数）、時間帯別入電件数、時間帯別相談件数、相談者内訳、相談者地域別（県内市町村別）内訳、相談内容別件数、症状別相談件数、年齢別相談件数、回答内容別相談件数、市町村別の相談者年齢・入電時間帯等）

(2) 実施方法

ア 実施時間

毎日24時間

イ 実施体制

(ア) 相談対応者は、看護師としての臨床経験をおおむね5年以上有する者とし、救急患者に対する応急処置その他相談業務の実務に必要な医療一般に関する知識および経験を有している者とする。

コールセンター内に医師を常駐、または電話転送により、相談に対する医師の支援体制を確保すること。

(イ) 相談を受け付ける一般回線を時間帯に応じて3回線又は5回線確保すること。

また、回線確保に加えて、各回線に出ることができる体制とし、少なくとも1人を選

任としてつけること。

	時間帯	回線数
毎 日	前日 23 時～17 時まで	3 回線
	17 時～23 時まで	5 回線

(ウ) 受注者は、四半期毎に人員体制の評価を行うものとし、甲から求められた場合、応答率の要因や今後の改善策等についてまとめ、報告すること。

(エ) 福島県内の医療機関の情報は、常時情報収集・更新を行い、サービスレベルの向上に努めること。

(オ) 苦情等に対応する担当者をおくとともに、賠償責任保険に加入すること。また、トラブルの発生等、緊急時の連絡体制を構築し、体制図を甲に契約後すみやかに提出すること。なお、トラブルの発生時には、体制図に基づき、すみやかに甲に連絡すること。

(カ) 119番通報の緊急性が高い事案と判断される場合は、所管の消防に119番への転送又はかけ直しの要請を行うこと。

(キ) 緊急度の判定に当たっては、電話相談プロトコル（総務省消防庁）に基づき、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。なお、プロトコル等の改訂には発注者の指示に従い対応すること。

(3) 事例検討会への出席

必要に応じて、甲が年間2回程度開催する「事例検討会」に出席し、相談内容等を報告すること。

(4) 情報管理

個人情報及び本件受託で入手した情報の適切な管理・取扱いの体制を整えること。

(5) 回線・設備

ア 短縮番号およびその設定先となる固定電話回線の準備については甲が行う。

イ 固定電話から受託者の業務委託場所までの間はボイスワープにて転送するものとし、転送に係る費用は甲が負担する。

ウ 転送されてきた電話については、次の内容を必ず冒頭で説明すること。
(録音の再生でも可)

- ・福島県救急電話相談窓口であること。
- ・この電話相談はあくまでも指導・助言であり、診療行為ではない旨を説明すること

(6) コールセンター

コールセンターは、災害時や停電、計画停電等を想定し、下記の事業継続マネジメント（BCM：Business Continuity Management）に基づく運用を行い、遅滞や休止なく相談業務を提供できる体制を整えること。また、契約締結にあたり、コールセンターのシステム構成図を提出すること。

ア コールセンターは少なくとも2箇所を拠点とすること。メインサーバーとサブサーバーで二重に管理（冗長化）し、メインサーバーのシステムが停止した場合でも、自動で瞬時にサブサーバーに切り替わり、サービスを止めることなく業務継続を可能にすること。

イ 停電時にも業務が継続対応できるよう、実施体制を構築すること。

2 契約書第2条の委託料の費目の指定

別表のとおり

3 契約書第8条第1項の委託業務実施計画書及び委託料収支予算書

(1) 委託業務実施計画書（様式第1号）

(2) 委託料収支予算書（様式第2号）

4 契約書第12条の委託業務実績報告書及び添付書類（相談件数等実績報告書及び委託料収支決算書）

(1) 委託業務実績報告書（様式第3号）

(2) 相談件数等実績報告書（様式第4号）

(3) 委託料収支決算書（様式第5号）

5 契約書第13条の請求書

(1) 委託料請求書（様式第6号）

(2) 委託料前金払請求書（様式第7号）

6 コールセンターの運用期間

コールセンターの運用期間は、令和8年4月1日から令和9年3月31日とする。

(別表)

費 目		内 訳 (例)
業務実施経費	報償費	相談員給与等
	需用費	消耗品費、印刷製本費等
	役務費	通信運搬費、郵送料等
	使用料及び賃借料	電話機、電話転送機器等
	業務管理経費	業務運営に係る管理経費

様式第 1 号

委託業務実施計画書

- 1 業務名 福島県救急電話相談業務
- 2 業務実施期間 令和 年 月 日から
令和 年 月 日まで
- 3 業務内容など
- (1) 相談予定日数 日
- (2) 相談員数 人 (医師 人、看護師等 人)
- ※相談者名簿、連絡体制を添付すること
- (3) 専用電話番号 (前日 23 時～17 時 : 3 回線、17 時～23 時 : 5 回線)
- (4) クレーム・苦情対応担当者名
- (5) 賠償責任保険の内容 (会社名、保険証書の写し等)

上記のとおり実施しますので報告します。

令和 年 月 日

福島県知事 様

所在地
受託者 名称 印
代表者

様式第2号

委託料収支予算書

1 収入の部

(単位：円)

区 分	予 算 額

2 支出の部

(単位：円)

区 分	費 目	予 算 額	内 容
業務実施経費	報償費		
	需用費		
	役務費		
	使用料及び賃借料		
	業務管理経費		
合 計			

様式第3号

委託業務実績報告書

1 業務名 福島県救急電話相談事業

2 業務実施期間 令和 年 月 日から
令和 年 月 日まで

3 業務内容

(1) 相談実施日数 日

(2) 相談員数 人 (医師 人、看護師等 人)

上記のとおり実施しましたので報告します。

令和 年 月 日

福島県知事 様

所在地
受託者 名称 印
代表

様式第5号

委託料収支決算書

1 収入の部

(単位：円)

区 分	予算額	決算額	増減

2 支出の部

(単位：円)

区 分	費 目	予算額	決算額	増減	内容
業務実 施経費	報償費				
	需用費				
	役務費				
	使用料及び賃借料				
	業務管理経費				
合 計					

様式第 6 号

令和 年 月 日

福島県知事 様

所在地
受託者 名 称 印
代表者

委託料請求書

令和 年 月 日付で締結した福島県救急電話相談業務について、委託契約書第 1 3 条第 1 項の規定により、下記のとおり請求します。

記

請求金額（支払い残額） _____ 円

確定金額	受領済額	今回請求額	備考

口座振替先 金融機関名
支店名
預金種別
口座番号
口座名義

様式第7号

令和 年 月 日

福島県知事 様

所在地
受託者 名称 印
代表者

委託料前金払請求書

令和 年 月 日付で締結した福島県救急電話相談業務について、委託契約書第13条第4項の規定により、下記のとおり請求します。

記

前金払請求額 _____ 円

内訳

契約金額	受領済額	今回請求額	残額	備考

口座振替先 金融機関名
支店名
預金種別
口座番号
口座名義