

救急安心センターやまなし  
(#7119) 事業運営業務委託  
標準仕様書

山梨県防災局消防保安課

## 目 次

はじめに.....	3
第1 事業概要に関する事項	
1 委託業務の名称 .....	3
2 調達の背景 .....	3
3 事業の概要 .....	3
4 委託期間 .....	3
5 相談受付時間 .....	4
第2 業務内容等に関する事項	
1 業務内容 .....	4
(1) 計画策定 .....	4
(2) 人員配置 .....	4
(3) 相談員等の教育に関する研修等 .....	5
(4) 業務マニュアルの作成 .....	5
(5) 緊急度の判定結果等に対する検証の実施 .....	6
(6) その他 .....	6
2 受託事業者における人員体制 .....	6
(1) 受付員 .....	6
(2) 相談員 .....	6
(3) 常駐医師又はオンコール医師 .....	6
3 業務実施に関する事項 .....	7
(1) 業務責任者の配置 .....	7
(2) 業務責任者及び相談員等の名簿の作成 .....	7
4 相談業務に関する対応 .....	7
(1) 救急電話相談 .....	7
(2) 医療機関案内ダイヤルの案内 .....	8
(3) 小児に関する相談 .....	8
(4) 外国人からの相談 .....	8
(5) 聴覚障がい者等からの相談 .....	9
(6) 相談業務に関する記録 .....	9
(7) 重大案件発生時の対応 .....	9
5 委託者に対する報告等 .....	9
(1) 事業実績の報告 .....	9
(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 .....	9
(3) 基本的な応答率の評価を行うための報告 .....	10

6 利用者等からの意見に対する対応.....	10
7 業務の引継ぎ.....	11
(1) 引継ぎの準備.....	11
(2) 引継ぎの実施 .....	11
(3) 引継ぎの不実施 .....	11
<b>第3 相談システム及び業務設備に関する事項</b>	
1 実施場所 .....	11
2 相談システム.....	12
3 業務設備.....	12
(1) 電話回線接続.....	12
(2) 通信設備等 .....	12
(3) 備品の手配 .....	12
<b>第4 その他</b>	
1 情報セキュリティ .....	13
2 留意事項 .....	13

<付属資料>

- (別紙1) 詳細な応答率の評価を行うための報告
- (別紙2) 利用者等から寄せられた意見の報告等、寄せられた意見の検証及び  
検証結果のフィードバック・改善について
  - (別紙様式1) #7119 対応状況一覧（日表）
  - (別紙様式2) #7119 対応状況一覧（月表）
  - (別紙様式2-1) 月次相談集計表
  - (別紙様式3) #7119 意見受付データシート

## はじめに

本仕様書は、山梨県が実施する救急安心センターやまなし（#7119）事業運営業務を委託するにあたっての最低限要求する事項について記載したものである。

## 第1 事業概要に関する事項

### 1 委託業務の名称

救急安心センターやまなし（#7119）事業運営業務

### 2 調達の背景

高齢化の進展等に伴い救急需要は増大の一途を辿り、救急出動件数や搬送人員は増加傾向にあるとともに、現場到着所要時間や病院収容所要時間は延伸傾向にある。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、山梨県（以下「委託者」という。）が#7119を実施することに伴い、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

本事業は山梨県内市町村を対象とし、住民からの電話に対して、救急電話相談や医療機関案内ダイヤルの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、緊急度が高いと判定した場合は、119番へのかけ直しの要請を行う。

医療機関案内ダイヤルの案内は、必要に応じて医療機関案内ダイヤルの利用を促し、当該ダイヤルへ電話するよう案内を行う。（第2業務内容等に関する事項4（2）を参照。）

#### **4 委託期間**

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで

#### **5 相談受付時間**

24時間365日(年末年始及びその他の日祝日を含む)

平日17:30から21:00までの間は、救急電話相談業務に係る部分は別に委託者が委託する事業者が行うため、当該時間の業務は以下のとおりとする。

救急電話相談は24時間365日、委託者が設定した固定電話番号に着信し、ボイスワープ（NTTサービス）により受託事業者に自動転送される。

このため、受託事業者は平日17:30に別に委託者が委託する事業者に自動転送を行い、平日21:00に別に委託者が委託する事業者への自動転送を解除するものとする。

ただし、平日17:30から21:00までの間の医療機関案内ダイヤルの案内は、受託事業者の業務とする。

### **第2 業務内容等に関する事項**

#### **1 業務内容**

##### **(1) 計画策定**

受託事業者は、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**

受託事業者は、山梨県の専用回線として常時10回線を確保し、応答率97%以上（令和6年度実績96.5%）を維持する体制を整えること。

専用10回線の運用にあたっては、想定入電件数を踏まえ、休憩、離席、交代等を考慮にした上で、常に複数件の救急医療相談や医療機関案内ダイヤルの案内を同時に受けることができるよう、受付員、相談員並びに常駐医師又はオンコール医師（以下「スタッフ等」という。）について、必要数を確保すること。

また、単独対応となることのないよう、常時複数名による対応体制を維持すること。

交代時においては、システムのログイン及びログアウトに起因する応答不能時間が生じないよう、引継ぎ時間を含めた重複配置等により、連続した応答体制を確保すること。

さらに、多くの相談が寄せられる時間帯、ゴールデンウィーク、年末年始等の大型連休時及びお盆の時期等、通常期を上回る入電が見込まれる期間においては、必要に応じて回線数の追加、スタッフ等の増員配置等を行い、応答率97%以上の維持及び応答率の向上に向けて適切に対応すること。

受託事業者は、専用10回線が実際に確保されていることを証するため、NTT等の電気通信事業者との電話回線契約について、契約回線数が確認できる契約書の写し、回線番号一覧その他資料を、契約締結時に委託者へ提出すること。

また、契約内容に変更が生じた場合又は委託者から求めがあった場合には、速やかに説明及び必要な資料の提供を行うこと。

加えて、受託事業者は、専用10回線の稼働状況、入電件数、応答件数、待機発生件数、待機後切電件数等、応答率の算定及び履行確認に必要な運用状況を委託者が確認できるよう、運用ログによりモニタリング可能な環境を整備すること。

※令和8年度の相談件数は約43,000件を想定している。

### (3) 相談員等の教育に関する研修等

受託事業者は、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、毎月1回以上実施すること。なお、研修等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 個人情報取扱研修

コールセンター（受託事業者）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（受託事業者）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改訂を行うものとする。

#### (5) 緊急度の判定結果等に対する検証の実施

#7119 の信頼性の担保及び増大する救急需要を抑制する観点から、緊急度判定結果について、少なくとも四半期ごとに医師を含めた検証等を実施することとし、検証する緊急度判定結果の選定や検証方法等について提案すること（実施に要する経費は委託料に含まれる。）。

検証する緊急度判定結果のうち、救急車の出動につながる緊急度が高いと判定された緊急度判定（以下、「赤判定」という。）結果は、検証を必須とするが、令和6年度実績で2, 397件と対象事案が多いことから、選定は委託者と協議の上で決定するものとする。

検証結果については、概ね1か月以内に委託者に報告すること。

#### (6) その他

仕様に定める業務に加え、契約希望金額の範囲内で、救急医療相談の精度向上や業務の質の向上に資する取組について、積極的に提案すること。

## 2 受託事業者における人員体制

### (1) 受付員

電話の受付を行い、必要に応じて相談者の現在地、年齢、性別等の聞き取りを行い、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。

※受付員が行う業務を相談員又はその一部を自動音声が実施することでも差支えない。

### (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、診療科目案内（必要に応じ実施。夜間帯の診療科目案内は委託者と協議）、応急手当の助言、医療機関案内ダイヤルの案内、初期救急医療センターの案内や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5年以上で、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必要となる情報の検索や、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) 常駐医師又はオンコール医師

相談員が救急医療相談に対応する際、緊急性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。

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の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。

※受付員については、相談体制が確保される状況であれば兼務することができ、また置かないことも可能である。

## 3 業務実施に関する事項

### (1) 業務責任者の配置

受託事業者は、委託者からの連絡窓口を明らかにするため、業務責任者を定め委託者へ通知すること。

業務責任者は、受付員および相談員の勤務状況を常時確認し、本仕様に基づく事業の実施が適正かつ円滑に行われるよう、必要な指示を行うものとする。

### (2) 業務責任者及び相談員等の名簿の作成

受託事業者は委託業務開始前に、業務責任者及びスタッフ等の名簿（資格、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

救急電話相談は、住民の生命および身体の安全確保を目的とし、医学的エビデンスに基づいた高品質かつ適切な対応を行うものとする。

#### ①緊急性度判定

緊急性度の判定は、総務省消防庁作成「緊急性度判定プロトコル（電話相談）」を参考に、相談者から聴取した情報に基づき総合的に行うこと。

なお、「緊急性度判定プロトコル（電話相談）」に改変が加えられた場合は、必要に応じて必要な情報を反映すること。

相談業務に当たっては、主訴及び症状の内容、症状の発症時期及び経過、意識状態や呼吸状態等の重篤性、年齢、既往歴、基礎疾患、服薬状況、外

傷、中毒等のリスク要因を体系的かつ的確に聴取すること。

また、緊急度判定プロトコルに基づく評価、聴取内容の再確認、必要に応じた医師等への相談を行い、判定の妥当性及び安全性を確保すること。

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医師の相談・連携

緊急度の判定が困難な場合、または医学的専門性を要する場合には、速やかに医師へ相談を行い、その助言を踏まえて対応を決定すること。

医師への相談体制は、緊急度の高い事案に迅速に対応でき、かつ赤判定相当と考えられる事案について即時に連携を可能とすること。

#### ③救急要請・受診判定及び助言

赤判定の場合には、速やかに 119 番通報を促すこと。

医療機関の受診が必要と判定した場合には、症状に応じた具体的かつ安全な対処方法を説明するとともに、症状が悪化した場合の再相談、または受診の目安を必ず案内すること。

#### ④品質確保及び安全管理

電話相談は、1（3）による研修等を通じて、医学的根拠に基づいたトリージスキル及び対応能力を習得した者が行うこと。

全ての事案を確認し、定期的な検証を実施することにより、相談対応の品質向上に努めること。

### （2）医療機関案内ダイヤルの案内（※医療機関案内は行わない。）

受診する必要がある者又は相談者から医療機関案内を求められた場合は、山梨県救急医療情報センター等受診医療機関の案内を行っている機関、初期救急医療センターのダイヤルを案内すること。

相談員が行う医療機関案内ダイヤルの案内を自動音声が実施することも差し支えないが、救急医療資源の逼迫の恐れがある 23 時から翌 8 時までの時間帯は相談員による対応とし、併せて緊急度の判定を行うこと。

医療機関案内ダイヤルの案内内容に変更が生じた場合は、自動音声を含め、内容を変更すること。

### （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、緊急度が低いと判定した場合には相談者の希望に応じて「山梨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（受託事業者が相談システムを用意する場合）

外国人からの相談に対応するため、通訳機等を用いた多言語相談体制を整えること。

対応言語は5カ国語（英語、中国語（北京語）、ベトナム語 ポルトガル語、韓国語）以上とする。

※対応とは正確に意思疎通を行えることである。

(5) 聴覚障がい者等からの相談

聴覚障がい者等からの相談があった場合は、必要に応じて電話リレーサービスやNET119、全国版救急受診アプリ（Q助）など状況に応じた連絡手段を案内すること。

(6) 相談業務に関する記録

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、5年間保存を行うこと。

【記録内容】

- ア 相談日時・曜日
- イ 相談対象者（年齢・性別）
- ウ 相談対象者との続柄
- エ 相談者の現在地（市区町村）
- オ 相談内容
- カ 相談結果
- キ 医師の氏名（医師へ相談した場合）
- ク 案内した医療機関案内ダイヤル（案内した場合）
- ケ 対応した者の氏名

(7) 重大案件発生時の対応

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、相談対応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

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、これ以外にも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

受託事業者は、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、委託者の求めに応じ報告すること。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) 基本的な応答率の評価を行うための報告

コールセンター（受託事業者）は、以下のとおり、委託者が#7119の応答率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。

#### ア 応答率の評価に必要な情報の収集

受託事業者は、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

#### イ 応答率の評価に必要な情報の報告

コールセンター（受託事業者）は、アで収集した情報を『詳細な応答率の評価を行うための報告』（別紙1）に基づき取りまとめ、次月の5営業日までを目処に委託者に報告すること。

## 6 利用者等からの意見に対する対応

受託事業者は、コールセンター（受託事業者）及び委託者に寄せられた意見（苦情、感謝等）に対しては、『利用者等から寄せられた意見の報告等、寄せられた意見の検証及び検証結果のフィードバック・改善について』（別紙2）に掲げるほか、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、受託事業者の業務責任者等（通常の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（受託事業者）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（受託事業者）での対応が困難な場合とは、対応時間が極めて長時間に及ぶ場合、意見の発信者がコールセンター（受託事業者）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（受託事業者）での対応が明らかに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（受託事業者）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

受託事業者は、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

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

### (3) 引継ぎの不実施

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、受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

- ア 相談の電話を受ける際は、あらかじめ、①「山梨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等による案内とする。
- イ 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。
- ウ 回線は専用10回線以上とする。
- エ 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5年間保管すること
- オ 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。

## 3 業務設備

### (1) 電話回線接続

#7119及びその設定先となる固定電話回線の準備は委託者が行う。受託事業者の回線は固定電話回線（携帯電話等は除く）とし、委託者の固定電話回線から受託事業者（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。

ただし、受託事業者が平日17：30から21：00までの間に別に山梨県が委託する事業者への自動転送に係る経費は受託事業者が負担する。

受託事業者が負担する自動転送に要する経費は委託料に含まれる。

### (2) 通信設備等

受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受託事業者が負担する（光熱水費含む）。

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

## 第4 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できないよう「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や委託者が承諾した場合を除き、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) 業務運営上作成した資料等（相談業務に関する記録及び音声記録を除く。）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) 相談業務に関する記録及び音声記録については、発生日から起算して5年間を保存期間とし、契約期間終了後も当該保存期間中は適切に保管し、委託者の求めがあったときは速やかに提供すること。また、保存期間満了後は廃棄するものとするが、契約期間中に満了した場合は、委託者の指示があるまでは保持してよい。
- (6) 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等の措置を行い、秘密保持に努めること。
- (7) その他、本業務を履行するにあたって、山梨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。
- (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、委託者の許可なく受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) 受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、「やまなしエネルギー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よう努めること。
- (7) その他、本業務仕様書に記載のないものについては、委託者と受託事業者の双方で協議し決定するものとする。