

救急相談センター運営業務仕様書

1 概要

本業務は、広島市が「隠れた重症者の早期発見」と「救急車や救急医療機関の適正利用」を目的として設置する「救急相談センター広島広域都市圏・備後圏域」において、圏域内の住民からの電話に対し、24時間365日体制で救急医療相談や医療機関案内を行う。

救急医療相談は、住民が急な病気やけがをしたときに、救急車を呼ぶか、医療機関を受診すべきか迷った際に、看護師等が電話で聴取した相談者の訴えや症状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番への転送又はかけ直しの要請を行う。

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、時間帯毎の受診可能な医療機関の案内を行う。

2 契約履行期間

契約締結日から令和10年3月31日まで

3 業務開始日

令和7年4月1日（火）から

4 対象範囲

広島広域都市圏及び備後圏域を形成する以下の市町

【広島県】 広島市、呉市、竹原市、大竹市、東広島市、廿日市市、安芸高田市、江田島市、三次市、府中町、海田町、熊野町、坂町、安芸太田町、北広島町、福山市、尾道市、三原市、府中市、世羅町、神石高原町

【山口県】 岩国市、和木町

【岡山県】 笠岡市、井原市

5 業務実施場所

救急相談センター（以下「センター」という。）

（広島市中区大手町五丁目6番3号 鷹野橋職員会館 5階）

6 運営業務

受託者は下記により業務を行う。

(1) 計画策定

受託者は、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予め策定し、広島市と協議の上、運営にあたること。

(2) 業務時間帯

24時間、365日対応とする（年末年始及びその他の日祝日を含む。）。

(3) 人員体制

ア センター人員概要

(ア) 受付員

電話受付対応を行い、相談者（患者）の現在地、年齢、性別などのほか、心肺停止状態などの緊急性の高い状況の有無等について聞き取りを行い、医療機関案内を実施し、データ入力を行う。また、救急医療相談の場合は相談員（看護師）への引継ぎを行う。

(イ) 相談員（看護師）

看護師資格を有し、相談者からの症状の聞き取りや緊急度判定基準（プロトコル）による緊急度判定を行う。判定結果により 119 番への転送又はかけ直しの要請や、オンコール医師への相談、医療機関案内等を行い、相談記録のデータ入力、日報等の作成を行う。

イ 人員配置

(ア) 配置体制

受託者は下記配置人数を基準とし、想定件数を参考に休憩や離席、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、相談員について、必要数を確保する。

また、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。

<配置人員基準>

・受付員・・・常時 1 名以上

・相談員・・・常時 2 名以上

※ 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にすること。

※ 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は受付員常時 2 名以上、相談員常時 4 名以上を配置すること。

※ 相談件数等の状況に応じて、配置人員基準を変更する場合は、広島市と協議の上変更すること。ただし、相談員 2 名以上の基準は必ず確保すること。

※ 年間相談件数は約 7 万件を想定している。

(イ) 相談員の配置条件

相談員は医療機関での臨床経験を有し、救急患者に対する応急手当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。また、相談員 2 名以上のうち 1 名以上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。

なお、相談員の資質については、救急医療電話相談の特質を考慮し、それに十分対応できる能力や経験を有する者とし、その経験年数や資格等について提示すること。

(ウ) 配置計画書

対象月の前日までに（当該日が土曜、日曜、祝日にあつては、その前日。）配置計画書を提出するとともに、計画書に記載された要員の配置に変更が必要となる場合は変更後の配置計画書を提出すること。

また、特段の事情により、急遽、配置計画と異なった場合には、速やかに変更理由を明記した変更理由書を提出すること。

ウ 業務責任者

広島市からの連絡窓口を明らかにするため、業務責任者を定め広島市へ通知すること。

業務責任者は、センターへ定期的（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随時把握し、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。

また、広島市の要請を受けた場合、緊急度判定基準（プロトコル）の検証及び救急医療相談に関する事後検証を行うに当たり、統計等のデータ作成や業務の課題抽出を行うこと。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。

エ 現場リーダー

業務責任者がいない場合の対応として、受付員及び相談員が業務上予期せぬ即時対応を必

要とする場合において、業務責任者と連絡を取る猶予がない場合のために、業務実施場所で広島市職員から業務内容について指示を受ける現場リーダーをあらかじめシフトごとに定め、常時業務が円滑に実施することが可能な体制を構築すること。

なお、現場リーダーへの指示は電話相談業務に係る助言程度とし、それ以外の契約内容等に関するものについては、業務責任者に連絡するものとする。

7 業務内容

(1) 電話受付対応（受付員）

住民からの電話の受付を行い、現在地、年齢、性別などのほか、心肺停止などの緊急性の高い状況の有無について聞き取りを行い、医療機関案内の実施、相談員への引継ぎ等を行う。

(2) 医療機関案内（受付員・相談員）

各市町から提供のあった医療機関情報や、厚生労働省がホームページで提供している医療情報ネットの検索により、相談者の求める医療機関情報を提供する。

情報提供に当たっては客観的な情報提供のみとし、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。

(3) 救急医療相談（相談員）

相談者から症状の聞き取りを行い、システムに入力し緊急度判定基準（プロトコル）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 番への転送やかけ直しの要請などの対応を実施する。

また、緊急度の判定や受診科目選定等の判断が難しい相談があった場合は、オンコール医師に助言を求めた上で対応を図ること。

(4) 対応記録業務（受付員・相談員）

救急医療相談システムに対応結果などを入力し、対応概要の記録を行う。

8 業務マニュアルの作成

センターでの実施業務に関する業務マニュアルについて広島市と協議の上、作成すること。また、事業の実施状況に応じ、広島市と協議の上、改訂を行うものとする。

9 従事人員への研修等

受託者は業務開始までの間に必要な技術を確保するため、下記(1)～(4)を含む研修を実施し、新規に採用した相談員に対しても一人で十分対応できるよう、下記(1)～(4)を含む研修を実施すること。

また、受付員及び相談員の水準を確保するため、業務の事後検証などによる勉強会、もしくは研修などを毎月 1 回以上実施すること。研修に係る費用は委託料に含めるものとする。

(1) 電話対応研修

受付員・相談員として必要なマナー・電話対応に関する研修を実施すること。

(2) 個人情報取扱い研修

センターで扱う個人情報の取扱いについて研修を実施すること。

(3) 端末操作研修

システム導入事業者と協力し、医療機関案内及び救急電話相談において使用するシステムの端末操作の研修を実施する。

(4) テレフォントリアージ研修

実際の問合せを想定したロールプレイング方式での研修を行うこと。

10 業務報告

(1) 日次報告

業務実施日ごとの業務状況について報告を行うこと。

(2) 月次報告

月ごとの相談状況推移等の報告を行うこと。

(3) 年次報告

本業務の年度ごとの実施結果をまとめて報告書を作成し、報告を行うこと。

(4) 緊急時等報告

事故等の緊急時には、必要に応じて報告を行うこと。ただし、アンダートリ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な事故については速やかに報告するとともに、対処後に相談内容や予後について整理し、改めて報告すること。

(5) 利用者等からの意見の報告

センターに寄せられた意見（苦情等）については、随時報告を行うこと。

(6) 研修実施報告

9の研修等を実施した場合、速やかに報告を行うこと。

(7) その他

広島市から指示があった場合及び必要であると判断した場合は速やかに報告を行うこと。

11 視察・見学・取材対応

広島市を通して行われる本業務に関する視察・見学・取材に、広島市と協力して対応すること。

12 業務設備等

(1) 通信設備等

広島市が用意する設備を使用することとし、月額基本諸費用、通信料及び使用料は広島市が負担する（光熱水費含む。）。

(2) 備品

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、広島市で用意するものを使用すること。

(3) 設備の管理

広島市の用意する施設設備や備品については適正に管理し、業務に支障が出ないよう受託者が責任を持って管理を行うこと。

電気・ガス・水等の使用に当たっては、極力節約に努めること。

13 事務の引継ぎ

(1) 業務の引継ぎの準備

受託者は実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、契約履行期間内を通じて、本仕様書のほか、実務上必要となる業務処理の手順、方法等を記載した業務資料の整備を行うものとし、広島市から求められた場合は、速やかにこれを提出するものとする。

(2) 業務の引継ぎの実施

受託者は、広島市の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か月の間、業務資料等によるほか、センターにおいて、広島市の指示するものに対して、実地による実務的な業務引継ぎを実施するものとする。ただし、受託者が、業務履行期間後も引き続き、

本業務を受託することとなった場合は、引継ぎの実施を要しない。

14 情報セキュリティ

本業務の実施に当たっては、以下に掲げる機密保持のための要件を備えること。

- (1) 業務従事人員に対して、個人情報の取扱いに関して、離職後も含め漏えい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) 業務従事人員に対しては、業務開始時を含め、定期的に個人情報取扱研修を実施し、受講を義務付けること。
- (3) 広島市への報告目的を除き、画面のハードコピー、データ等についてファイル及びその他の手段による出力を禁止すること。
- (4) 業務上の必要があつて広島市から資料等の貸与があつた場合には、業務実施場所以外への持ち出しを行わないこと。
- (5) 業務上使用した資料等については、広島市の指示に従い保管又は廃棄を行うこと。
- (6) センター内へは、業務責任者、配置要員、医療政策課職員及び医療政策課職員が許可した者以外の入室を禁止すること。
- (7) 関係場所以外は庁舎管理責任者の許可なく立ち入らないこと。
- (8) 携帯電話など私用の通信機器の使用は、休憩室のほか広島市があらかじめ指定した場所に限ること。
- (9) 医療政策課及び庁舎管理責任者の許可なく、庁舎内での写真・動画等の撮影は行わないこと。
- (10) その他、広島市が提供する広島市情報セキュリティポリシーに従った運用を実施すること。

15 服務及び規律

- (1) 原則として勤務中は業務場所を放棄しないこと。
- (2) 勤務中は名札を付けること。
- (3) 勤務中は飲酒をしないこと。また、酒気を帯びて勤務しないこと。
- (4) 所定の場所以外での喫煙、その他勤務の遂行を怠けるような行為や業務にふさわしくない行為をしないこと。

16 その他

- (1) 地震等の災害発生時や新興感染症の流行時等、広島市から指示があつた場合は、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) 本業務に関して問題が生じた場合、又は疑義が生じた場合には、広島市と協議しその処理を図ること。
- (3) 業務の履行に関しては、広島市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。
- (4) その他、本業務仕様書に記載のないものについては、広島市と受託者双方で協議の上決定すること。