

令和8年度 新潟県救急医療電話相談事業運営業務委託仕様書

第1 事業概要

1 運営委託対象業務

新潟県救急医療電話相談事業運営業務

2 事業の目的

夜間や休日の急な病気等に対する不安の解消や、不要不急な受診による医師等の負担の軽減のため、電話相談窓口を開設し、相談員（看護師等）から受診の必要性や対処方法等の適切な助言、医療機関の案内を受けることができる電話相談事業を実施するもの。

3 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

4 対象者

・救急医療電話相談（#7119）

おおむね満15歳以上の新潟県内に在住又は滞在している者

・小児救急医療電話相談（#8000）

新潟県内に在住又は滞在している子どもを持つ保護者等

5 実施日時

月曜日から土曜日 18時から翌朝8時まで（夜間）

日曜日及び国民の祝日 8時から翌朝8時まで（24時間）

※国民の祝日には、振替休日も含むものとする。

※令和8年4月1日（水）は0時から、令和9年3月31日（水）は24時まで実施するものとする。

※令和8年5月2日（土）から令和8年5月6日（水）まで、令和8年12月29日（火）から令和9年1月3日（日）までについては、月曜日から土曜日の8時から18時までの間も実施し、24時間の相談体制とする。

第2 事業実施内容

1 相談員の確保

- (1) 救急医療電話相談に対応する相談員として、相談時間帯には看護師1名以上（看護師としての業務経験おおむね5年以上の者）確保するとともに、常設又は電話転送により医師1名以上（本業務の遂行に必要な知識及び経験を有する者）を確保した上で、回線数に応じた体制を構築するものとする。
- (2) 小児救急医療電話相談に対応する相談員として、相談時間帯には看護師1名以上（小児科経験のある者が望ましい）及び小児科医1名以上を確保した上で、回線数に応じた体制を構築するものとする。
- (3) 相談に当たっては、看護師が対応するほか、必要に応じて医師が対応できる体制とすること。

2 相談体制

- (1) 相談業務を円滑に運営するため、電話相談事業の業務責任者を1名以上配置すること。業務責任者は、相談員に対する指導を行い、また、緊急の対応を要する相談については、速やかに支援体制の確保に努め適切に対応すること。
- (2) 委託業務の開始前に、業務責任者及び新潟県の相談対応をする相談員の名簿（資格、電話相談等の経験歴を含む。）を新潟県に提出すること。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（常駐又は電話転送による支援体制等）についても記載すること。
- (3) 相談の電話を受ける際は、あらかじめ①新潟県（小児）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。説明の方法はガイダンステープによる案内でもかまわない。
- (4) 相談受付時間外の電話がかかってきた場合は、①新潟県（小児）救急医療電話相談事業の窓口であること、②現在の時間は相談受付時間外であること、③相談受付時間の内容に係るメッセージを流すこと。
- (5) 回線混雑により回線がつかない場合は、待機メッセージを流すこと。
- (6) 相談者のプライバシー保護については、相談業務時間の内外を問わず適切に取り扱うこととし、相談員に対する情報管理の徹底に努めること。
- (7) 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。
- (8) クレームや苦情等への対応については、業務責任者と相談員が相互に連携を図り、誠実に相談者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有すること。
- (9) 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。

3 相談回答要件

- (1) 相談内容に応じて、医療機関を受診する必要があるかないかの回答をすること。
- (2) 相談者が希望する場合には、受診可能な医療機関を案内すること。案内にあたっては、医療情報ネット（ナビイ）等で新潟県内の医療機関の状況を把握したうえで行うこと。
- (3) 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) 医師による対応に当たっては、診断に必要な情報を得られないまま、相談者に対し処置方法など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、相談記録へ記

載し、適切に保存すること。

4 相談者の事後検証及び満足度調査

相談者に対して、電話又はSMS（ショートメッセージサービス）等の手段を用いて、相談後の行動及び満足度等に関するアンケート調査を実施し、その結果について報告すること。なお、調査の手段及び内容等については、別途打合せにより決定するものとする。

5 事業実績報告

- (1) 相談記録の整理、看護師及び医師との連絡調整、事業報告の整理等を行うとともに、相談記録については、必要に応じて一定期間保存すること。
- (2) 相談実績を月ごとに新潟県へ書類又は電子データで報告（当月分と年度累計の実績）すること。報告期限は翌月の20日までとする。

（報告内容：相談件数（総数、相談時間別、曜日別）、相談者内訳（男女、年代別、続柄別）、応答率（※1）、占有率（※2）、相談対象者内訳（性別、年齢別）、相談者地域別（県内市町村別、ただし新潟市は区ごとに集計）内訳、相談内容別件数、症状別相談件数、回答内容別相談件数、医師の対応件数、その他個別意見（要望、苦情等）

なお、相談内容別件数及び症状別相談件数など、複数の内容を含むもの以外は実数で報告すること。

- ※1 応答率とは、入電件数（相談回線、音声案内回線に繋がった件数）のうち、相談件数の割合を指す。

$$\text{応答率（％）} = \frac{\text{相談件数}}{\text{入電件数}} \times 100$$

- ※2 占有率とは、相談対応者が対応時間中に相談に応じた時間の割合を指す。

$$\text{占有率（％）} = \frac{\text{相談時間（※3）}}{\text{相談時間} + \text{待機時間（※4）}} \times 100$$

※3 相談時間：通話時間のほか、保留時間、後処理時間も含む

※4 待機時間：相談対応者が、架電があれば対応可能な時間

第3 相談システム

- (1) 短縮ダイヤル（#7119及び#8000）及びその設定先となる固定電話回線の準備については新潟県が行う。
- (2) 固定電話回線から受託業者コールセンターまでの間はNTT東日本が提供する転送サービス（ボイスワープ）により転送するものとし、転送に係る経

費は新潟県が負担する（ただし、通話料は相談者が負担する）。

- (3) 回線は1回線とする。ただし、令和8年5月2日（土）から令和8年5月6日（水）まで、令和8年12月29日（火）から令和9年1月3日（日）までについては、2回線とする。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。

第4 契約に関する事項

1 契約に関する要件

(1) 契約形態

新潟県知事との業務委託契約

(2) 契約期間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで

2 料金に関する要件

(1) 委託料の支払い方法

県は、新潟県救急医療電話相談事業の運営に係る委託料を支払うものとする。委託料の支払時期等については、別途協議する。

(2) 委託料の範囲

委託料は、救急電話相談及び小児救急電話相談の運営に関する費用を積算するものとする。

(3) 委託料の返還

システム等が利用できなかった場合など、受託事業者の責任により相談者の電話を受けることができなかったことで県に損害が発生した場合、委託料を上限として賠償すること。

第5 その他

本仕様書等で不明な点がある場合には、新潟県と協議の上定めること。