

救急安心センターこうべ運営業務
仕様書

令和7年4月

神戸市健康局地域医療課

業務仕様書

本仕様書は、神戸市が委託する救急安心センターこうべ運營業務に関する業務内容、その他必要事項を明示したものであり、本業務を受託する者（以下「受託者」という。）は、本業務の実施にあたり、これを忠実に履行しなければならない。

また、受付員・相談員を勤務させるときは、労働基準法、最低賃金法等の各種関係法令及び業務遂行に係る法令等を遵守すること。

第1 業務概要等

1 契約履行期間

令和7年4月1日（火）から令和8年3月31日（火）

※ ただし、対象エリアの拡大を目的として事業主体を神戸市から他に移管する場合は、上記契約履行期間中に契約を打ち切るものとし、契約解除の日までに要した経費の精算を行うものとする。精算方法は「第3 その他の受託条件等 7 委託料及び精算」に示す。

2 概要

救急安心センターこうべ（以下、「センター」という。）の運営は、専用回線（#7119）を設け、24時間365日体制で市民からの要望に応じて医療機関案内や救急医療相談を行う事業であり、神戸市、芦屋市及び姫路市（以下「対象市」という。）を対象とする。

救急医療相談は、市民が急な病気やケガで救急車を呼ぶか、医療機関を受診すべきか迷った際に、相談員が電話で聞き取った相談者の訴えや症状に基づき緊急度を判定する。その結果、神戸市からの相談者で特に緊急性が高い場合は神戸市消防局管制室へ電話転送を行い、迅速な救急出動につなげる。また、神戸市以外の対象市からの相談者で緊急性が高い場合は、119番へ電話をかけ直すよう指示する。緊急性が低い場合は医療機関案内を行う。なお、対象市以外からの入電の場合、対象市の医療機関案内を希望する場合は対応するが、対象市以外の医療機関案内や、救急医療相談には対応しない。

3 業務実施場所

神戸市内に限るものとし、委託業務内容を滞りなく遂行できる条件が整った場所を受託者が用意する。センターの運営のために必要な面積については、通常のコールセンター業務に必要な受電用ブース、打合せスペース、休憩室等に加え、「第3 その他の受託条件等 2 体制増強」に定める人員増を行うだけの余裕を持った面積を有するものとする。また、同一場所において、当センターの運営に直接かかる業務以外の用に供する事業を行う場合は、あらかじめ神戸市と協議のうえで、場所の手配に必要な経費の按分割合を必要都度見直し提示すること。

4 対応回線数

対象市の専用回線として計14回線を用意し、「第3 その他の受託条件等 1 応答率」に示す一定の応答率を確保するための体制を整えること。また、短縮番号を利

用できない電話回線にも対応するため、神戸市が契約する 078-331-7119 への入電にも対応する体制を整えること。また、当該専用 14 回線の他に、対象市及び医療関係者との連絡調整のための事務線として、専用回線を 1 回線用意し、これら全ての通信料は契約内に含むものとする。(078-331-7119 の回線における通信料の請求先も受託者に設定する。)

5 事案報告システム

事案報告システム（以下、「システム」という。）は受託者が手配し、報告内容には「第2 委託業務内容 9 業務報告」に示す統計資料や個別事案の事後検証に必要な情報を担保していることを条件とする。

第2 委託業務内容

受託者は、神戸市が本仕様書により指定する業務を、受託者の提案内容に基づいて履行すること。また、仕様書に記載が無い事項については都度協議し、契約の範囲内で可能な限り柔軟に対応すること。

1 業務計画の策定

受託者は、本業務を実施するためスタッフの配置、研修等に関する計画を策定し、神戸市と協議のうえ運営にあたること。

2 業務時間帯

365 日、24 時間対応とする。

3 組織図及び連絡体制

運営業務管理体制が分かる組織図及び平常時と緊急時の連絡体制を示したものを提出すること。また、これらに変更があった場合は速やかに修正したものを提出すること。

4 業務運営体制

センターの円滑な運営業務を行うため、業務責任者及び業務管理者（SV）を配置すること。業務責任者と業務管理者は平素から連絡を密にし、医療機関案内及び救急医療相談業務全体の統括・連絡・調整、受付員及び相談員への指示・指導並びに神戸市との連絡調整を適切に行い、必要に応じて医療機関案内の適正確認及び救急医療相談に関する事後検証を行うこと。また、定例または神戸市の求めに応じて統計等のデータ作成や業務の課題抽出を行い、定期開催される連絡調整会議等へ出席すること。なお、これらの役割について、業務責任者及び業務管理者の業務分担が明確になるよう運営業務管理体制を示す図表等に明示すること。

5 センターの体制

(1) センタースタッフの概要

ア 受付員

電話受付対応を行い、相談者の所在地、年齢、性別等を聞き取り、医療機関案内を希望する場合は医療機関案内を実施し、必要データの入力を行う。また、救急医療相談を希望する場合は相談員へ引継ぎを行う。

イ 相談員

看護師または救急救命士の資格を持ち、相談者からの救急に関する医療相談、緊急度判定基準（以下、「プロトコル」という。）に基づく緊急度判定、相談内容のデータ入力、日報等の作成を行う。なお、受付員が電話応対中の場合等は受付員の業務も行う。

ウ オンコール医師

相談員が救急医療相談に対応する際、緊急度判定や受診科目等の判断に迷った場合、相談員からの電話による相談に応じ、24 時間 365 日オンコール体制で助言を行う。

なお、オンコール業務の委託先は神戸市が手配するものとし、委託先に対してオンコール用の携帯電話端末を1台用意すること。（当該通信料は契約内に含むものとする。）

(2) 人員配置

ア 配置体制

受託者は、下記の人員配置基準を基に、過去の対応実績及び直近の対応件数の伸び率を予測したうえ、交替時や休憩等による離席も考慮に入れ、常に複数件の入電に同時対応できるよう必要人員を配置することで「第3 その他の受託条件等 1 応答率」に示す応答率を維持するものとする。

なお、「イ 人員配置基準」に示す人員数は、対象市専任で対応する人数を示すものであり、配置人員数と同数の同時着信まで対応すること。

イ 人員配置基準

センターの人員配置は、受付員最低1名、相談員最低2名を含む4名体制を基本単位とし、夜間は5名体制とする。（夜間とは概ね診療所が閉院する時間帯から開院する時間帯を指す。以下同じ。）その他曜日・時間帯による増員配置は以下のとおりとする。

○受付員：原則常時1名以上とし、夜間は2名以上とする。土曜日・休日の日中及び平日を含む17時から22時の間は需要が増加する傾向にあるため、必要に応じて3名以上を配置するものとする。（休日とは日曜日、国民の祝日に関する法律に定める祝日及び神戸市の休日を定める条例に定める日を指す。以下同じ。）

○相談員：原則常時2名以上とする。土曜日・休日の日中及び平日を含む17時から22時の間は需要が増加する傾向にあるため、必要に応じて3名以上を配置するものとする。なお、相談員は受付員の業務も担うことができる。（兼任による指定人員の削減は不可。）

ただし、日中・準夜・深夜等で区切る3交代制シフトを採用することにより、入電件数が落ち着く深夜帯は状況により人員を削減することを認める。

また、例年需要が増加するゴールデンウィーク及び年末年始をはじめとする大型連休や盆時期における業務実施体制については、応答率維持のため上記配置基準を上回る人員を配置し、対象となる期間についてはあらかじめ神戸市に確認する。

ウ 従事者名簿及び配置計画書の提出

センターで受付員、相談員として従事するスタッフの従事者名簿をあらかじめ神戸市に提出する。新規従事者がある場合は、従事開始前に従事者名簿を都度提出する。また、各月の配置計画書（シフト表）を対象月の開始およそ3日前までに提出する。

エ 相談員の配置条件

看護師または救急救命士として、急性期医療で3年以上の臨床経験があるかもしくは消防職員として3年以上の救急現場経験があり、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を条件とする。ただし、看護師または救急救命士の有資格者のうち、個々の能力に鑑み、受託者が相談業務の実施に十分な能力を有すると認めた場合はこの限りでない。

オ 業務責任者及び業務管理者の配置条件

業務責任者1名及び業務管理者2名以上（業務管理者1名の場合は別途業務副管理者）を定め、神戸市の承認を得る。なお、受託者独自のノウハウにより、運営の質が十分に担保できる組織体制であると認められる場合についてはこの限りではない。

○業務責任者：センター業務全体を統括し、センター運営を適正に行うための体制維持及び見直し並びに契約内容に係る事項について神戸市と協議を行う。

○業務管理者：相談員業務を半年以上経験し、センターの業務内容全般について精通した者とし、センターに常勤配置する。やむを得ず業務管理者に相談員業務経験半年未満の者を配置する場合または看護師・救急救命士有資格者を配置することができない場合は、当該業務管理者の補佐役として業務管理者の条件を満たす者を業務副管理者に配置する。この場合の業務副管理者は原則として業務管理者に準じた勤務体制とする。また、業務管理者の公休及び何らかの事由で長期的かつ継続的に本事業の管理業務を行うことができない場合に備え、別の業務管理者（または業務副管理者）が同業務を確実に代替できる体制を平常時より確保しておく。

6 業務内容

受付員及び相談員は下記の業務を行う。入電時の基本的な業務フローについては別紙1を参照のこと。

(1) 電話受付対応

受付員は、市民からの電話受付を行い、医療機関案内の実施及び相談員への電話の引継ぎを行う。なお、受付時には所在地、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うと共に、神戸市域からの

入電において明らかに緊急性が高いと判断した場合は、相談員に電話を替わることなく神戸市消防局管制室に電話転送を行う。

(2) 救急医療相談

相談員は、相談者から症状の聞き取りを行い、システムに入力し、プロトコルに基づき緊急度判定を行う。その判定結果により、応急手当の助言や医療機関案内、神戸市域からの入電においては神戸市消防局管制室等への電話転送及び必要な情報提供などの対応を行う。

(3) 神戸市消防局管制室との電話転送対応

神戸市域からの入電において、緊急度判定の結果、119 要請の判定となった相談は、神戸市が用意する神戸市消防局管制室の#7119 専用回線へ転送し、必要な情報を伝達して電話を引き継ぐ。また、神戸市消防局管制室への入電のうち、「救急車の要請迷い」かつ「意識・呼吸・循環に異常なし」の場合は、センターに電話を転送（以下、「逆転送」という。）するための体制を整えること。なお、逆転送の場合も通常の市民からの入電と同様に対応するものとする。（令和5年中の転送実績：4,413件、逆転送実績：399件）

(4) 医師へのオンコール相談

相談員は、受診科目選定等の判断に迷う場合や、緊急度が赤判定となりその結果に疑義等がある場合は、オンコールで医師に助言を求めたうえで対応する。

(5) 緊急度判定結果の変更

緊急度判定の結果が、相談者との会話の状況から明らかに乖離していると判断した場合、相談員は自身の判断で判定結果を変更（ランクアップ・ランクダウン）することができる。判定結果変更のための詳細な条件は神戸市の指示に従う。

(6) 医療機関及び各相談窓口への案内（受付員・相談員）

「兵庫県医療機関情報システム」のホームページ等、対象市の指定する方法で医療機関を検索し、相談者の求める医療機関情報を提供する。情報提供にあたっては客観的な情報のみを提供し、主観的な意見は省くこと。案内する医療機関のデータベースは、受託者が独自に作成したものを利用することも可とするが、定期的に「兵庫県医療機関情報システム」と内容を照合することを条件とし、神戸市の承認を受けてから利用する。（【兵庫県医療機関情報システムURL】<https://web.qq.pref.hyogo.lg.jp/hyogo/ap/qq/men/pwtpmenu101.aspx>）

なお、神戸市においては、兵庫県医療機関情報システムに掲載のない二次救急病院の輪番表及びその他救急病院のシフト表について、前月中に神戸市または神戸市二次救急協議会事務局からデータを受領して医療機関案内に活用する。病院からの当番変更等の連絡に対しても柔軟に対応すること。（医療関係者用の外線番号を用意する。）神戸市以外の対象市については各担当者と受託者が適宜直接協議し、柔軟に対応すること。

また、インフルエンザ等の流行期やその他感染症による不測の事態における病院情報の共有は、対象市からの要望に柔軟に対応すること。その他の対象外相談（例：新型コロナウイルス健康相談等）についても、対象市があらかじめ通知し

た各相談窓口を適切に案内する。

さらに、神戸市在住者の場合は、緊急度判定の結果、救急出動の必要性はないが移動手段がない場合の対応として「おくる電」の専用電話番号を案内する。

(7) 外国語対応

救急医療電話相談事業では、外国人からの相談にも対応するため、外国人通訳サービスの通訳者を交えて3者通話による相談業務を24時間年中無休で行う体制をあらかじめ整えること。対応言語は10程度（英語、中国語（北京語）、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ドイツ語、フランス語、イタリア語、ロシア語、ヒンディー語等）を目安とする。

(8) 対応記録業務（受付員・相談員）

システムに対応結果などの統計管理及び事後検証に必要な項目を入力し、対応概要の記録を行う。

7 電話相談プロトコル及び業務マニュアル

受託者は、神戸市が示す対象市専用の電話相談プロトコルに基づく運用を行い、「6業務内容」を円滑に実施するための詳細な手順等については、受託後に神戸市と協議し、対象市専用の業務マニュアルを策定すること。内容に変更または新規作成が必要な項目があれば、随時神戸市と協議のうえ修正を加えること。なお、策定した業務マニュアルは、PDF形式で神戸市にデータ提供すること。（受託者独自のノウハウを含む内容について、受託者の許可なく第三者に開示しない。）

8 受付員・相談員への研修・指導等

(1) 新規採用者研修

受託者が新規にスタッフを採用した場合は、業務を遂行するために必要な技術を確認するため、以下の研修を実施すること。

なお、受付員及び相談員が一人で十分な対応ができるようになるために必要な内容、時間数、実施回数等を実施すること。基礎研修は、受付員で標準30時間、相談員で標準30時間を目安として研修時間を確保すること。研修場所は受託者が用意すること。

【新規採用者研修内容と所要時間の目安】

- ア センターの概要、医療体制の研修（1時間以上）
- イ 接遇・情報セキュリティ研修（1時間以上）
センターで扱う個人情報に関する研修
- ウ 端末操作研修（1時間以上）
システム及び医療機関検索用の端末操作に関する研修
- エ 電話対応研修（3時間以上）
受付員・相談員として必要な電話対応に関する研修
- オ プロトコル基本研修（1時間以上）
- カ クレーム対応研修（1時間以上）
- キ テレフォントリアージ技術研修（2時間以上）
実際の間い合わせを想定したロールプレイング形式での研修

ク OJT研修 (20 時間程度)

勤務要員とは別にセンターに配置し、OJTによる研修
新規採用者への研修については、研修計画を事前に神戸市に提出すること。
なお、所定時間の研修が終了している場合であってもスキルが一定水準に到達していない場合は追加で研修を行うこと。

(2) フォロー研修

受付員及び相談員の接遇、正確性及び対応速度に関する水準の確保及び質の向上のため、必要に応じて業務管理者は受付員・相談員の個別指導を随時行うこと。また、対応時間が長かったもの、プロトコルを用いた判定などの個別事例に関する事後検証（振り返り）を適宜行うこと。個別事例の事後検証に使用する様式については受託者が神戸市に提案し、あらかじめ承認を受けること。

(3) 研修経費

研修にかかる費用は委託料に含めるものとする。

9 業務報告

受託者は、下記について神戸市または対象市に報告する。報告者及び報告方法については受託後に神戸市との協議により決定する。なお、報告様式についても別途協議のうえ決定し、追加・修正の必要が生じれば都度柔軟に対応すること。報告項目の詳細は別紙2を参照のこと。

(1) 日次報告

前日の勤務状況報告を報告する。

(2) 月次報告

前月の対応状況について報告する。

また、救急医療情報システムに入力された前月のデータのうち、神戸市が指定したものについてシステムから抽出した CSV データを毎月3日までを目途として提出する。

(3) 年次報告

本業務の年間実施結果をまとめて報告書を作成し、翌年度の4月30日（休日にあつてはその前開庁日）までに報告すること。必要な報告内容には下記を含むものとする。

ア 契約履行期間中の統計関係書類

イ 従事者配置実績表

ウ 研修実績表

そのほか、提出の必要がある報告書類については、受託者と神戸市との協議で決定する。

(4) 定例会議

原則として四半期に一度、集合形式、WEB形式または書面形式いずれかで連絡調整会議を開催するため、業務責任者及び業務管理者の両方または一方は必ず出席し、議題内容により必要事項を報告及び意見する。

(5) 事故及びヒヤリハット事案並びに事件に関する報告

事故（ミス）及びヒヤリハットまたは事件に関連する事案発生時には、あらかじめ神戸市の承認を受けた様式を用いて速やかに報告する。重大インシデントが発生した際は、規定様式による報告書作成前に即時電話またはメールによる一報を入れ、必要に応じて電話音声の逐語録を作成する。

(6) その他

上記以外にも神戸市から指示があった場合及び受託者が必要と判断したものについては速やかに報告をすること。

10 クレーム対応

相談者からのクレームには原則として受託者が一貫して対応するものとし、対応手順書及び対応に係る体制図を定め、神戸市の承認を得る。ただし、相談者から委託元の対応窓口を求められた場合はこの限りではない。また、不当な繰り返し対象外の入電により業務妨害を行う者に対しては、集積した対応実績に鑑み、神戸市と事前に協議したうえで着信拒否の設定を行うものとする。なお、軽微なクレームについては都度の報告は求めない。

11 必要物品

通信関係物品、事務用品及び生活環境用品等の業務に付随して必要となる備品や雑品は全て受託者で取り揃え、神戸市が負担すべきと認める必要経費は諸経費として契約の一部に含めること。

12 その他、救急安心センターこうべ運営に必要な業務

本仕様書に記載の無いもので、センター運営に必要な業務が発生した場合については、受託者と神戸市の双方で協議し決定するものとする。

第3 その他の受託条件等

1 応答率

応答率とは「第1 業務概要等 4 対応回線数」で指定した設置回線数への同時入電のうち、切電されることなく対応した件数（ただし、コール3秒以内の切電を除く）の割合のことを指し、平常時の応答率（全入電件数に対して受付員または相談員が対応した件数の割合）は平常時 90%以上を維持することに努め、応対スキルの向上により応答率 95%を目指すものとする。また、応答率の向上に寄与するための入電時自動音声ガイダンス及び輻輳による着信保留時の音声ガイダンスを導入するものとし、案内内容については神戸市と協議して決定する。なお、入電数が想定範囲内（令和6年度比で1割程度の増加）であるにも関わらず、「第2 委託業務内容 5 センターの体制」に指定する人員配置等の条件をもって応答率が日常的に 90%を下回る場合、契約内容を見直すことなく更なる人員増強で対応すること。

2 体制増強

不測の事態により応答率が著しく低下する場合は、神戸市へ状況報告のうえ人員増による体制増強について協議する。追加経費が必要になる場合は速やかに見積書を提出し、体制が整い次第神戸市の許可を得て増員を実施する。契約内容の変更後、対応実績に基づき請求を行う。ただし、「1 応答率」に示すとおり、不測の事態無く

日常的に応答率が低下する場合はこの限りでない。

3 分析調査

事業の効果や実績に関する分析を実施する必要があると神戸市が判断した場合は、分析調査が円滑に進むよう柔軟に協力すること。

4 業務の引継ぎ

(1) 業務の引継ぎ準備

受託者は実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、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を整備し、神戸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) 業務引継ぎの実施

受託者は、神戸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、概ね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、センターにおいて神戸市の指示する者に対して実務的な引継ぎを実施するものとする。この際、受託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しなければならない。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場合は除く。

なお、新たに業務を受託する場合、業務受託日から1か月前より引継ぎを行うものとする。その際の費用負担は新たに業務を受託する者（以下「次期受託予定者」という。）の負担とする。

(3) スタッフ移管に関する事務処理の実施

受託者は、契約履行期間の終期に先立ち、受付員・相談員が次期受託予定者へ転籍することを希望する場合は、円滑な引継ぎのために誠実に対応、協力すること。

(4) 受電体制の継続

受託者は、24時間体制の受電状況を途切れさせることなく体制を移行するため、システム保守を担う業者とも密に連絡を取り合い、万全の体制でシステムの切り替え作業に臨むこと。なお、システム切り替え作業に伴って発生する諸経費については次期受託予定者が負担することとし、システム保守業者に直接支払うものとする。

（現行システムに関する問合せ先：(株)麻生情報システム support-qq@ais-idc.jp）

5 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) スタッフに対して個人情報取り扱いに関して、離職後も含めて漏洩することがないように「誓約書」の提出を義務付けていること。

(2) スタッフに対しては、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) 神戸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、あらゆる手段において出力、持ち出しを禁止すること。

(4) センター内には事業関係者以外の者をみだりに入室させないこと。

(5) その他、本業務を履行するにあたって、神戸市情報セキュリティポリシーを遵守すること。【神戸市情報セキュリティポリシーに関するURL】

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

6 その他

- (1) 対象市に関する統計データ及びその他の対象市独自運用に係る成果物について、他の自治体等から提供依頼を受けた場合は、都度神戸市に提供の許可を得ること。
- (2) 地震等の災害発生時は予備電源による非常時対応を行うことに加え、事業を継続できる体制を整えておくこと。また、非常時の対応手順を定め、緊急時の連絡体制図と併せて提出すること。
- (3) 本業務に関して問題が生じた場合、または疑義が生じた場合は、神戸市と協議し、その処理を図ること。

7 委託料及び精算

- (1) 受託者は委託料を委託業務以外の経費に支出してはならない。
- (2) 神戸市は受託者から「第2 委託業務内容 9 業務報告 (3) 年次報告」に定める年次報告書を受けた後に、委託契約約款第4条に基づき検査する。検査の結果、概算払いを受けた委託料に余剰が生じたときは、これを神戸市の定める方法により神戸市の指定する期日までに神戸市に返納するものとする。
- (3) 「第1 業務概要等 1 契約履行期間」に示す期間中に契約打ち切りとなった場合、年度当初にまとめて必要とする諸経費及び解約のために必要となる最低限度の手数料を除き、月割り精算を原則とする。
- (4) 「1 応答率」に示す応答率をはじめ、本仕様書に示す要件を満たさないことによりサービス水準が維持されていないことが明白な場合、契約金の一部返還を求めることがある。