

救急安心センター事業（#7119）検討業務委託仕様書

1 業務の名称

本業務の名称は、「救急安心センター事業（#7119）検討業務」とする。

2 主旨・目的

救急安心センター事業（共通の短縮ダイヤル「#7119」を使用し、原則 24 時間 365 日、医師、看護師、相談員等が住民に対して救急電話相談（緊急性の有無、応急手当の方法、受診手段等）および医療機関案内を行う事業）について、愛知県では、2017 年 1 月に「救急安心センター事業に関する検討会（以下、「検討会」という。）」を設置し、国の動向、他都道府県の実施状況、本県における事業の実施のあり方や課題等について意見交換を行っている。

近年、全国的な導入が急速に拡大しており、2024 年 7 月に名古屋市において救急電話相談のみを行う救急安心センター事業「救急安心センターなごや」が運用開始された。

こうした状況を踏まえ、愛知県全域において救急安心センター事業を導入する必要性や導入する場合の実施体制について検討会において効果的に議論を行うため、本業務において「救急安心センターなごや」事業実施データや事業導入済都道府県の状況調査及び住民アンケート等によって得られた情報について検討・整理・分析を行うことにより、愛知県全域における救急安心センター事業導入の効果や課題を明らかにし、導入する場合の最適な実施体制を提案することを目的とする。

3 委託契約期間

契約締結の日から 2026 年 3 月 20 日（金）まで

4 業務の内容

対象業務は以下のとおりとする。

資料作成にあたり、愛知県の既存計画（救急医療関係、MC 関係、搬送関係の各計画）等、上位・関係計画との整合性を図ること。

(1) 計画準備**ア 業務計画書**

業務の主旨・目的を理解したうえで業務内容を確認し、業務計画書を作成する。

イ 作業工程計画等

業務遂行のための作業工程計画及び人員計画を作成する。

(2) 検討会の企画及び運営支援

検討会において、救急安心センター事業の導入検討を進めることを目的とした効果的な検討に資する企画提案及び資料作成等を行うこと。

なお、検討会当日に担当者を参加させ、運営が円滑に行われるよう支援すること。

また、検討会後は議事録を作成すること。

【参考】救急安心センター事業に関する検討会

- ・実施回数：2回
- ・実施時期（予定）
 - ①2025年9月頃（中間報告書（1回目）提出後）
 - ②2026年2月頃（最終報告書提出前）
- ・実施場所：愛知県庁（名古屋市中区）

この他、検討会実施に必要な関係機関との打合せ等にも参加すること。

(3) 全国の救急安心センター事業における現状把握及び整理

本県では、既存事業として救急医療情報センター事業（本県独自の病院紹介機能）及び子ども医療電話相談事業を実施している。

その状況下において、本県が救急安心センター事業を導入した場合、どのような実施体制が望ましいかを検討するため、他都道府県の先進事例の現状等をアンケート及び文献等により収集すること。

収集したデータは、サービスや実施体制等複数の視点から類型化し、分かりやすくまとめること。

救急安心センター事業導入済の都道府県にあっては、①医療相談機能、②病院紹介機能、③子ども医療電話相談機能の3機能の関係性を明らかにし、なぜその体制となったのか背景・理由をまとめること。

救急安心センター事業未導入の道県にあっては、①医療相談機能、②病院紹介機能、③子ども医療電話相談機能の3機能の体制と導入していない理由をまとめること。

なお、受注者が収集すべき情報についても、発注者は必要に応じてその収集・提供に協力する。

(4) 救急安心センター事業における事業導入効果

消防庁が示す事業導入効果項目※を参考に救急、医療機関、県民それぞれにどのような効果が生じたか検証項目を設定し分析すること。

事業導入効果の基となるデータは、次のア及びイに示すデータのほか、(5)のアンケート結果を活用すること。

なお、「救急安心センターなごや」事業のデータが、2009年度に実施した「愛知県救急安心センターモデル事業報告書」データと比較してどのような変化があったか評価するための分析手法を提案し、資料を作成すること。

また、データの検証にあっては、各データ間相互に関連付けを行う等工夫をすること。

ア 「救急安心センターなごや」事業等により示されるデータ

▶ 救急電話相談に係るデータ

- ・緊急度判定プロトコルの緊急度判定別の件数
- ・救急搬送された傷病者の軽傷率
- ・救急患者数とウォークイン患者の比率
- ・救急搬送困難件数等
- ・応答率及び対応件数

- ・相談件数（利用者の内訳含む）
- ・苦情及び重大インシデント等

イ 愛知県救急医療情報センター等により示されるデータ

➤ 医療機関案内

- ・名古屋市内一次、二次、三次救急医療機関に対する案内件数

※消防庁が示す事業導入効果項目

- ①救急車の適正利用
- ②救急医療機関の受診の適正化
- ③住民への安心・安全の提供
- ④時代の変化への的確な対応
- ⑤新興感染症の発見等による救急需要急増時の受け皿の一つとしての役割

(5) 救急安心センター事業に関するアンケート調査

救急安心センター事業の導入に関する示唆を得ることを目的に、18歳以上の県民に対し、夜間・休日等を含む医療相談の現状及びニーズ、119番通報した経験の有無、119番通報する場合の判断基準（相談する相手を含む）に関する現状について、アンケートにより調査すること。

アンケートの質問項目については、消防保安課と調整すること。

アンケート対象は18歳以上の県民（無作為抽出）、サンプル数3,000、郵送を基本とするが、より効果的な調査手法や調査対象がある場合は、提案に委ねる。

調査結果の速報を8月中旬までにまとめ、中間報告書（1回目）とすること。

分析結果を中間報告書（2回目）にまとめること。

なお、名古屋市においてに実施予定の意識調査結果を提供するので、本業務で実施するアンケートとともに取りまとめ、分析すること。

【名古屋市実施 市民意識調査】

調査対象 市民2,000人

調査時期 2025年7月頃（予定）

調査方法 未定

公表時期 未定

質問内容 #7119に対する認知度について質問

(6) 愛知県版救急安心センター事業スキーム及び概算事業費の提案

既存事業である救急医療情報センター事業及び子ども医療電話相談事業を実施している本県の現状を踏まえ、(3)でまとめた類型データを基に、愛知県で救急安心センターを導入する場合のスキームを2案以上提案し、概算事業費（イニシャル及びランニングを含む）を算出すること。

(7) 打合せ協議

検討会への出席の他、打合せ回数は以下の5回を予定するが、必要に応じて双方協議のうえ実施することとする。

なお、打合せを行う場合は、移動人数を極力抑えるよう努めること。

また、テレビ会議システム等により業務の効率化が図れる場合は、必要な資機材は受注者で調達し、発注者に貸与することにより実施することは妨げない。

ア 業務計画書作成時

イ 中間打合せ（3回）

ウ 成果品納品前

（8）報告書の作成

上記で検討した結果について、わかりやすく業務報告書（概要版及び詳細版）として取りまとめること。

報告書の構成例は以下のとおり

ア 中間報告書（1回目）

- ・救急安心センター事業に関するアンケート調査（速報）
- ・救急安心センター事業の概算事業費及びスキームの中間報告

イ 中間報告書（2回目）

最終報告書の中間報告として提出

ウ 最終報告書

第1章 本業務の目的・概要

第2章 救急安心センターなごやの運用状況

第3章 救急安心センター事業に関するアンケート調査結果

第4章 救急安心センターなごや等での事業実施効果

第5章 全国の救急安心センター事業における現状

第6章 愛知県版救急安心センター事業（案）

第7章 救急安心センター事業に関する検討会の企画及び運営支援

5 スケジュール

調査開始	2025年6月上旬
各関係機関ヒアリング	2025年6月中旬～2025年8月
中間報告書（1回目）の提出	2025年8月中旬頃
中間報告書（2回目）の提出	2025年11月頃
最終報告書の提出・委託業務完了	2026年3月20日（金）

6 納入成果品

- （1）中間報告書 紙媒体2部、磁気記録媒体1個
- （2）最終報告書 紙媒体2部、磁気記録媒体1個
- （3）参考資料 紙媒体2部、磁気記録媒体1個
- （4）紙媒体による報告書及び参考資料は日本産業規格A4判、簡易製本、単色刷りを原則とすること。

ただし、報告書及び概要版の一部を成す又は添付される図表等については、日本工業規格A3判、カラー印刷等、適宜、上記に拠らない形式で提出すること。

7 納入場所

愛知県防災安全局防災部消防保安課救急グループ
名古屋市中区三の丸三丁目1番2号（本庁舎1階東側）

8 その他

- (1) 本委託業務の開始から終了までの間、経過内容全般を常に把握している担当者を配置し、実施方法や進捗状況の確認等、業務の円滑な実施のために、定期的に発注者と連絡調整を行うこと。
- (2) 本業務に係る出納経理に関する実地の検査が行われる場合は、協力すること。
- (3) 受注者は、本業務の遂行にあたり知り得た情報を、発注者の許可無く他に漏らしてはならない（契約終了後も同様とする。）。
- (4) 受注者は、発注者が公共の利益のために特に必要があるとして求める場合には、無償で本業務の成果品を利用する権利を発注者に許諾すること。
- (5) この仕様書に定めのない事項については、必要に応じて発注者と受注者とが協議して決めるものとする。