

福井県救急医療電話相談業務 企画提案書作成要領

1 全体

- ・ 別紙「福井県救急医療電話相談業務仕様書」(以下「仕様書」という。)の記載を踏まえ、簡潔かつメリハリをつけて提案書を作成すること。
- ・ 本事業の趣旨・目的や県医療計画上の位置づけなどを理解した上で提案を行うこと。
以下、「福井県第8次医療計画」等の参考情報のリンク先を示すので、適宜参照されたい。

【参考】

- ①第8次福井県医療計画

[第8次 福井県医療計画 | 福井県ホームページ](#)

- ②福井県 救急医療体制について(福井県 HP)

[救急医療体制について | 福井県ホームページ](#)

- ③「おとなの救急医療電話相談 #7119」(福井県HP)

[#7119おとなの救急医療電話相談について | 福井県ホームページ](#)

- ④「子ども救急医療電話相談 #8000」(福井県 HP)

[#8000子ども救急医療電話相談事業について | 福井県ホームページ](#)

- ・ 本作成要領で記載を求める事項については、審査を行うに当たり最低限必要な事項であるため、その点十分留意して提案書を作成すること。
なお、本作成要領で指示していない事項や業務仕様書で記載していない事項を提案書に盛り込むことは差し支えない。
- ・ 「2 事業実施体制」以下で示す順番通りで提案書を作成する必要はない。各事業者において、項目間の関連性やメリハリ等を勘案し、作成・説明がし易いよう構成することは差し支えない。

2 事業実施体制

(1) 運営実績

過去5年間で、#7119事業・#8000事業のほか、コロナ電話相談等の類似業務の運営実績がある場合、その概要を提示すること。

(2) 相談受付

① 人員配置

- ・ 人員配置方法(専従・兼任、常駐・オンコールの別など)、兼任の場合は曜日別・時間帯別の配置数とその配置に係る考え方についても記載すること。
- ・ 配置する相談員の経歴、医師の経歴・関わり方について記載すること。

② 電話回線等の設備

- ・ 曜日別・時間帯別の回線数を人員体制と併せて記載すること。その際、仕様書で求める以上の提案を行う場合は、その提案理由等も記載すること。

- ・ 医療機関案内に係るシステムなど、事業者が独自で保有する設備があれば、記載すること。

③ 報告・連絡体制

- ・ 委託者への各種報告・連絡、相談者から苦情等の意見やインシデント事象が発生した場合の対応について、組織体制やフローを明示すること。

④ 多言語対応

- ・ 外国人など日本語を母国語としない方からの相談に対応するため、多言語通訳サービスなどの通訳者を交えた3者間通話による相談体制、対応言語について記載すること。

(3) データの収集・管理・報告

- ・ 日々の相談対応に係る記録の管理方法、応答率や緊急度判定の分析に必要となるデータの収集・管理、報告方法について明示すること。

3 品質向上に係る取組

(1) 相談員への教育研修【重点項目】

- ・ 仕様書に記載している各種研修メニューのうち、とりわけ福井県の地理や医療事情等の地域特性を理解するための研修について、研修全体での位置づけ、研修の具体的な内容、業務履行開始までの研修プロセスなどについて明示すること。

(2) 受療行動・満足度調査

- ・ 受療行動・満足度調査のスキーム、回答の分析・評価、委託者への改善提案などについて記載すること。
- ・ 回答率の向上を図るための具体的な取組について明示すること。

(3) 緊急度判定

- ・ 相談対応の均質化を図るための具体的な取組、対応内容の事後検証体制、フィードバック方法などについて記載すること。

4 その他

- (1) 提案書は、A4片面・横・カラー刷りとし、原則として日本語で表記すること。

- (2) 提案書の枚数(上限)やレイアウトは自由とするが、別途指示するプレゼンテーションの時間内に説明できる分量・内容とすること。