救急医療相談業務（R7.10.1～R10.3.31）

公募型企画競争 提案説明書

令和6年12月

札幌市保健福祉局ウェルネス推進部医療政策課
業務仕様書

目次

第1	業務概要等	1
1	業務名	1
2	業務概要	1
3	契約概要	1
4	業務実施場所	1
5	対応回線数及び録音装置	2
第2	業務内容	3
1	共通事項	3
2	救急安心センターさっぽろ相談運營業務	4
3	産婦人科救急情報オペレート業務	8
4	業務設備等	10
5	その他	11
第3	企画提案を求める項目	13
1	過去の類似業務実績について	14
2	業務体制、実施方針について	14
3	研修体制について	15
4	貴社の「医療相談に対する知見や技術、専門性」及び「独自提案、他社との差別化」について	15
第4	予算規模（契約限度額）	15
第5	参加資格要件	15
第6	参加手続きに関する事項	16
1	日程（予定）	16
2	提出書類	16
3	企画提案書の留意事項	17
4	提出先	17

第7	質問の受付及び回答	18
1	質問受付	18
2	回答	18
第8	選定方法	18
1	参加資格の確認及び一次審査	18
2	二次審査	19
3	委託の相手方の選定及び契約	19
4	選定結果の通知方法、結果に対する質問方法等	19
第9	参加資格の喪失	19
第10	失格事項	20
第11	参加資格等についての申立て	20
第12	評価についての申立て	20
第13	著作権に関する事項	20
第14	その他留意事項	21
第15	問い合わせ先（担当部局）	21
別紙1	サービスレベル要求事項	
別紙2	救急医療相談業務「運用実績」	
別紙3	救急安心センターさっぽろ相談運營業務「相談状況」	
別紙4	救急安心センターさっぽろ相談運營業務「報告情報及び収集データ」	
別紙5	北海道全域の産婦人科・NICUの空床状況「入力対象医療機関」	
別紙6	産婦人科救急情報オペレート業務「産婦人科電話相談 問診票」	
別紙7	労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する特記事項	
別紙8	労働社会保険諸法令遵守状況確認用書面記載要領	
別紙9	札幌市グリーン購入ガイドライン	
別紙10	評価項目及び評価基準表	
様式1	参加意向申出書	
様式2	申出書	
様式3	誓約書	
様式4	質問書	

本仕様書は、札幌市が委託する救急医療相談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、本業務の実施に当たり、これを忠実に履行しなければならない。

第1 業務概要等

1 業務名

救急医療相談業務（R7.10.1～R10.3.31）

2 業務概要

「救急安心センターさっぽろ相談運営業務」として、市民（「救急安心センターさっぽろ相談運営業務」の提供を受ける自治体の住民を含む。）からの電話に対し、市内当番医療機関の案内や、症状に応じた緊急度判定により、応急処置の助言や各消防本部（指令室等）への電話転送などを行う救急医療相談の運営業務を適正かつ確実に遂行する。

また、「産婦人科救急情報オペレート業務」として、助産師等が、医療機関や救急隊からの患者受け入れ調整を行うとともに、市民等からの産婦人科領域に関する電話相談業務を適正かつ確実に遂行する。

3 契約概要

(1) 契約方法

公募型企画競争により選定された委託候補業者との随意契約

(2) 告示日

令和7年1月10日（金）

(3) 履行期間

令和7年10月1日から令和10年3月31日まで（2年6か月）

なお、受託者の変更時において、救急医療相談業務（R7.10.1～R10.3.31）の受託者の業務開始は10月1日午前9時からとする。

上記業務開始日時までは、旧事業者の責任の元、業務を行い、適切に引継ぎを行い当該業務に支障をきたすことがないよう対処すること。

また、上記業務終了日の翌日4月1日午前9時までは、救急医療相談業務（R7.10.1～R10.3.31）の受託者の責任の元、業務を行い、新受託者へ適切に引継ぎを行い、当該業務に支障をきたすことがないよう対処すること。

4 業務実施場所

本業務を行うコールセンターの設置場所は、受託者の負担において用意することとし、設置場所の要件は次のとおりとする。

- ・国内に限るものとし、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所とする。
- ・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、休憩室等に加え、「第2業務内容>5その他>(7)その他 イ」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。
- ・「救急安心センターさっぽろ相談運営業務」と「産婦人科救急情報オペレート業務」は、それぞれ異なる場所に設置することも可能とする。
- ・運営場所が札幌市から遠方となり、電話転送の必要が生じる場合、当該転送体制を構築・運営するためにかかる費用は、契約内に含むものとする。
- ・同一場所において、本業務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、あらかじめ札幌市と協議のうえで、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。

5 対応回線数及び録音装置

(1) 救急安心センターさっぽろ相談運営業務

- ・#7119 受電専用回線として4回線以上を用意し、別紙1に記載するサービスレベル要求事項の応答率を確保できる体制を整えること。
- ・IP電話等の利用者に対応可能な回線を、1回線以上用意すること。
- ・共同指令センター（札幌市消防局内）への119番転送用として、3回線用意すること。
- ・市外への119番転送用として、1回線用意すること。
- ・上記専用回線については、通話に係る音声を録音するための装置を設置し、音声記録を5年間保管すること。
- ・上記専用回線とは別に、札幌市や共同指令センターとの連絡調整のために使用する専用回線を1回線又は携帯電話端末を1台用意すること。
- ・IP電話等の利用者へ対応するための番号及び119番転送用の番号は、札幌市が指定する番号で受託者が契約し使用すること。なお、番号については、契約後、札幌市から通知する。
- ・FAX受信用の1回線以上用意すること。

(2) 産婦人科救急情報オペレート業務

- ・専用回線として2回線以上を確保すること。なお、番号については、契約後、札幌市から通知する。
- ・この通話に係る音声を録音するための装置を設置し、音声記録を5年間保管すること。

- ・上記専用回線とは別に、札幌市との連絡調整のための専用回線を1回線又は携帯電話端末を1台用意すること。
- ・FAX 受信用の1回線以上用意すること（救急安心センターさっぽろ相談運営業務との兼用を可能とする。）

6 救急安心センターさっぽろシステム

- ・救急安心センターさっぽろ相談運営業務にて使用する救急安心センターさっぽろシステムは、札幌市が手配し、保守、改修に係る経費についても、札幌市が負担する。
- ・救急安心センターさっぽろシステムの利用時には、セキュリティ対策として、USBキー（LOCK STAR-SK（認証ガードマン機能含む））を使用し、使用した人物を特定できるよう管理・運用すること。

第2 業務内容

1 共通事項

(1) 計画策定

受託者は、当業務を実施するための人員配置、研修等に対する計画をあらかじめ策定し、札幌市と協議の上、運営に当たること。

(2) 人員体制

ア 業務責任者

- ・札幌市からの連絡窓口を明らかにするため、契約締結後直ちに業務責任者を定め、札幌市の承認を得ること。
- ・業務責任者が札幌市と連絡調整を円滑に遂行できない等、業務に明らかな支障があると札幌市が判断した場合は、業務責任者を交代すること。この際、受託者は速やかに後任者を選定し、札幌市の承認を得ること。

イ 統括員（スーパーバイザー（以下「SV」という。））

- ・救急医療相談業務全体の統括・連絡・調整、応対の二次対応及び札幌市との連絡調整や、従事者へ適切な助言・指導・研修・教育を行うSVを業務ごとに配置すること。ただし、実施場所が1か所の場合は、兼任することを可能とする。
- ・SVは、業務時間帯は常時配置すること。

ウ 通訳者

- ・外国語による相談があった際に、3者間通話等により、通訳を行う。
- ・対応言語は、5か国語（英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ロシア語）以上とする。

- ・救急安心センターさっぽろ相談運營業務における 119 転送にも対応すること
- ・通訳者については、常駐させる必要はなく、再委託等も可能とする。

エ その他

- ・本業務について、特に定めがある場合を除き原則、再委託は認めない。ただし、配置体制に係る業務のうち、助産師及び看護師の確保・配置に関して札幌市の承諾を得た場合は、この限りではない。
- ・再委託する際は、委託業者を札幌市に通知し、承認を得るとともに、事故等があった際の責任分担については、あらかじめ再委託業者との間で定めておくこと。

(3) 業務マニュアル等の更新、作成

- ・札幌市の用意した業務マニュアルをもとに、事業の実施状況に応じた業務マニュアルを作成すること。
- ・業務マニュアルは定期的に見直しを行うこと。
- ・業務マニュアルの作成や更新にあたっては、札幌市へ業務マニュアルを提出し内容の確認を受けること。
- ・札幌市や他自治体、関係機関との調整を要するものは、札幌市が行う。

(4) 研修等

- ・新規採用者には導入研修及び新人研修を、継続して雇用している従事者には業務を実施する上で必要な技能向上のための現任研修を受講させることとし、実施計画書を作成し、業務開始 5 営業日前までに提出すること。
- ・実施計画書には、研修に使用する資料を添付すること。
- ・実施計画書の内容に変更が生じた際には、都度、変更した実施計画書を提出すること。
- ・導入研修及び新人研修は、電話対応、個人情報扱い（守秘義務の内容については、地方公務員法第 34 条に定められている内容に準ずる）、端末操作、接遇、テレフォントリアージ技術について含めた内容にすること。
- ・現任研修は、クレーム対応、高齢者の対応、プロトコル改定等について含めた内容で、年 2 回以上実施すること。

2 救急安心センターさっぽろ相談運營業務

受託者は、札幌市の用意する業務マニュアルを基本とし、下記により業務を実施する。

(1) 業務時間帯

365 日、24 時間対応とする。

(2) 体制

ア 人員概要

(ア) 受付員

電話受付対応を行い、相談者の年齢・性別等の聞き取り、医療相談員への振分け又は医療機関案内を実施し、これらの対応記録についてシステムへの入力を行う。

(イ) 医療相談員

看護師資格を有すること。受付員の業務のほか、相談者からの医療相談、札幌市の緊急度判定基準（電話救急医療相談プロトコール）による緊急度判定の実施、日報等の作成を行う。

イ 人員体制

(ア) 人員配置

- ・別紙2、別紙3に記載する過去の運用実績をもとに、受託者において業務期間中の対応件数等の伸び率を予測したうえで、別紙1に記載するサービスレベル要求事項を満たし、医療相談員が不在となることがないよう最適な人員配置を行うこと。
- ・夜間等、業務責任者やS Vに連絡が取れない、又は即時対応が必要と認められる場合、業務実施場所で札幌市から業務内容について指示を受ける現場リーダーをシフト毎に定め「下記(ウ)配置計画書」により通知すること。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、業務責任者やS Vに連絡するものとする。

(イ) 従事者名簿等の提出

- ・業務開始5営業日前までに従事者名簿を提出すること。なお、医療相談員を務めるものは、看護師の資格を有することを証する書類の写しを合わせて札幌市に提出すること。
- ・従事者名簿に変更が生じた場合は、事実発生5営業日前までに変更した従事者名簿を提出すること。

(ウ) 配置計画書

- ・業務開始5営業日前までに配置計画書を札幌市に提出すること。また、配置計画書に変更が生じた場合は、事実発生5営業日前までに変更した配置計画書を提出すること。
- ・人員配置（変更を含む）については、配置計画書提出前に札幌市と協議を行うこと。ただし、時間的余裕がなく、やむを得ない理由により配置計画書と異なる配置が必要となった場合は、事後、速やかに理由を添えて、変更後の配置実績報告書を提出することで、事前協議を省略することができる。

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、オンコール医師の運用は札幌市が別途契約し、受託者に通知する。

(3) 業務内容

※()内は実際に業務を行う担当者の想定

ア 救急医療相談業務運営場所にて実施する業務

(ア) 電話受付対応(受付員・医療相談員)

- ・市民からの電話の受付を行い、年齢、性別、居住地などのほか、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。
- ・聞き取り内容を札幌市が用意する救急安心センターさっぽろシステムに入力し、その内容に応じ各消防本部（指令室等）への電話転送・必要情報提供や医療機関案内の実施、医療相談員への引き継ぎを行う。

(イ) FAX 受付対応(受付員・医療相談員)

- ・聴覚障がい者からの FAX の受付を行い、症状を確認のうえ、必要に応じ適切な医療機関の案内や受診予約を実施し、相談者へ伝える。
- ・NET119 緊急通報システムによる 119 番通報及び FAX・Eメールによる 119 番通報について案内を実施する。

(ウ) 医療機関案内（受付員・医療相談員）

- ・「北海道救急医療・広域災害情報システム」のホームページ等、札幌市の指定する方法で医療機関を確認し、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の提供のみとし、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。

(エ) 医療相談（医療相談員）

- ・相談者から症状の聞き取りを行い、救急安心センターさっぽろシステムに入力し、札幌市作成の緊急度判定基準（電話救急医療相談プロトコール）により緊急度判定を行う。
- ・判定結果により、応急処置の助言や医療機関案内、各消防本部（指令室等）への電話転送・必要情報提供などの対応を実施する。
- ・緊急度の判定や受診先選定等の判断が難しい相談があった場合は、札幌市が別途契約するオンコール医師に助言を求めたうえで対応を図ることとする。
- ・担当オンコール医師の氏名、連絡先電話番号の確認は毎日、事前に行うこと。

(オ) 対応情報記録業務（受付員・医療相談員）

- ・救急安心センターさっぽろ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。

(カ) 診療可否確認業務（受付員・医療相談員）

- ・年末年始や災害時等、主に医療機関案内業務に関して医療機関の診療情報が必要な場合及び札幌市が必要とする場合には、医療機関に電話がけ等を行い、

診療しているかの確認を行う。

イ 電話以外の対応方法

サービスレベルの要求事項を満たすために、電話と併用し、以下の方法で対応することも可とする。ただし、システムやアプリを構築した場合には、成果物の所有権はすべて札幌市とし、救急安心センターさっぽろに参加する自治体を含め、契約履行終了後も使用できるものとする。

また、著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに規定する権利をいう。）はすべて札幌市に帰属するものとし受託者は当該著作物に関する著作権者人格権（著作権法第 18 条から第 20 条までに規定する権利をいう。）について、これを行使しないこととする。

(ア) チャットやSNS等を活用した対応

チャットやSNS等を活用し、対応することも可とする。

(イ) セルフトリアージの対応

セルフトリアージを行うための簡易的なシステム、アプリ、ホームページ等の作成により、救急安心センターさっぽろ相談運営業務への負荷軽減を図ることも可とする。

(4) 業務報告

以下に定める業務報告を行うこと。

なお、報告すべき項目については、**別紙 4** で定めたもののほか、その他に札幌市が必要とするものは、速やかに報告すること。

ア 日次報告

前日の業務状況について、翌日 6 時まで電子メール等により報告すること。

イ 週次報告

前週の相談状況、稼働状況（総入呼数、応答数、放棄呼数等）について、毎週火曜日（祝日及び年末年始にあつてはその翌開庁日）までに、電子メール等により報告すること。

ウ 月次報告

前月の相談状況、稼働状況（総入呼数、応答数、放棄呼数、通話時間、保留時間、後処理時間等）の推移等の報告とそのデータ分析を行い、翌月 10 日（休日にあつてはその前開庁日）までに、電子メール等により報告すること。

また、これとは別に、**別紙 3** に記載のグラフを作成し、併せて報告すること。

エ 年度報告

年度累計の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、電子メール等により報告すること。

なお、初年度のみ 10 月 1 日から 3 月 31 日までの 6 か月累計とする。

オ 緊急時等報告

事故等の緊急時には、速やかに報告すること。

カ 音声データ等報告

本業務に係る苦情対応等で、札幌市が必要とする時には、速やかに音声データ及び会話内容を書き起こした書類を提出し、報告すること。

キ 研修実施報告

1 (4)の研修等を実施した場合には、研修に使用した資料と併せて報告すること。

3 産婦人科救急情報オペレート業務

受託者は、札幌市の用意する業務マニュアルを基本とし、下記により業務を実施する。

(1) 業務時間帯

365日、16時～翌朝9時までの対応とする。

(2) 体制

ア 人員概要

(ア) 相談員兼コーディネーター

「(3) 業務内容」に示す業務に関し十分な知識を持ち、助産師の資格を有すること。

ただし「(3) 業務内容」における「ア」の業務においては、看護師の資格を有する者に代えることができる。

イ 人員体制

(ア) 人員配置

- ・16時から19時の間は、助産師又は看護師を1名以上配置すること。
- ・19時から翌朝9時の間は、助産師を2名以上配置すること。ただし、やむを得ない理由であると札幌市が認めた場合には、配置者のうち1名を看護師とすることができる。
- ・夜間等、業務責任者やSVに連絡が取れない、又は即時対応が必要と認められる場合、業務実施場所で札幌市から業務内容について指示を受ける現場リーダーをシフト毎に定め「下記(ウ)配置計画書」により通知すること。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、業務責任者やSVに連絡するものとする。

(イ) 従事者名簿等の提出

- ・業務開始5営業日前までに従事者名簿を提出すること。なお、医療相談員を務めるものは、助産師又は看護師の資格を有することを証する書類の写しを合わせて札幌市に提出すること。
- ・従事者名簿に変更が生じた場合は、事実発生5営業日前までに変更した従事

者名簿を提出すること。

(ウ) 配置計画書

- ・業務開始5営業日前までに配置計画書を札幌市に提出すること。また、配置計画書に変更が生じた場合は、事実発生5営業日前までに変更した配置計画書を提出すること。
- ・人員配置（変更を含む）については、配置計画書提出前に札幌市と協議を行うこと。ただし、時間的余裕がなく、やむを得ない理由により配置計画書と異なる配置が必要となった場合は、事後、速やかに理由を添えて、変更後の配置実績報告書を提出することで、事前協議を省略することができる。

(3) 業務内容

ア 相談対応に係る準備（16時～19時：時間は目安）

(ア) 札幌市内の産婦人科・NICUの空床状況確認及び優先病院等選定業務

札幌市二次・三次産婦人科救急医療機関の空床状況を毎日電話により確認し、札幌市の産婦人科救急医療体制ルール集（以下「ルール集」という。）に従い、第一優先病院等を選定し、札幌市二次・三次産婦人科救急医療機関等にFAX等により通知する。

(イ) 北海道全域の産婦人科・NICUの空床状況確認業務

北海道全域の産婦人科・NICU（対象医療機関は、別紙5「入力対象医療機関」を参照）の空床状況を毎日電話により確認し、北海道周産期救急情報システムに代行入力する。なお、当該業務については業務実施場所が救急医療相談業務運営場所であることを問わない。

イ 夜間・早朝における産婦人科相談業務（19時～翌朝9時）

北海道内からの産婦人科に係る相談電話に対し、別紙6「産婦人科電話相談問診票」に沿って、必要な情報を聞き取り、札幌市が提示する対応フロー等に基づき、適切に対応する。

ウ 医療機関及び救急隊との調整（コーディネート）業務（19時～翌朝9時）

医療機関又は救急隊からの搬送要請があった際や、市民からの相談電話で搬送が必要となった際、ルール集に従い、搬送調整を行う。

エ 札幌市内の医療機関に搬送した患者の転帰状況等の確認

搬送後の転帰の確認、受入病院の対応の確認を行う。また、確認が取れなかったものについては再確認も併せて行うこと。

(4) 業務報告

以下に定める業務報告を行うこと。その他に札幌市が必要とするものは、速やかに報告すること。

ア 日次報告

毎日の業務状況について、次に掲げる内容を翌日16時30分までに、電子

メール等により報告すること。但し、(ウ)、(エ)に関しては、翌日以降の報告でも可とする。

- (ア) 産婦人科・NICUの空床状況等（北海道全域・札幌市内）
- (イ) 相談者情報・相談内容・相談対応結果
- (ウ) 相談対応結果に改善すべき点があった場合には、その改善策
- (エ) 搬送後の相談者の転帰状況
- (オ) その他、札幌市が指示する内容

イ 月次報告

前月の日次報告書及び次の項目について、集計・集約し、翌月10日（休日にあつてはその前開庁日）までに、電子メール等により報告すること。

- (ア) 第一優先病院及び第二優先病院の指定状況
- (イ) その他、札幌市が指示する内容

ウ 年度報告・その他

年度累計の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、電子メール等により報告すること。なお、初年度のみ10月1日から3月31日までの6か月累計とする。

また、その他の実施内容について、札幌市から都度報告を求める場合がある。この場合にも速やかに対応を行うこと。

- (ア) 相談件数（性、相談経路、年代、所在地、曜日、時間帯、対応時間別）
- (イ) 相談内容（札幌市の指示する項目毎に分類すること）
- (ウ) 相談後の対応（札幌市の指示する項目毎に分類すること）
- (エ) 二次・三次救急医療機関受診となった事例の概要（具体例、患者所在地等）
- (オ) その他、札幌市が指示する内容

エ 緊急時等報告

事故等の緊急時には、速やかに報告すること。

オ 音声データ等報告

本業務に係る苦情対応等で、札幌市が必要とする時には、速やかに音声データ及び会話内容を書き起こした書類を提出し、報告すること。

カ 研修実施報告

1(4)の研修等を実施した場合には、研修に使用した資料と併せて報告すること。

4 業務設備等

業務の運営に必要な以下の設備等は、札幌市が負担する一部を除き、原則、すべて受託者が自己の負担において用意すること。

(1) 通信設備等

電話交換機、録音機器、FAX 通信機など。月額基本諸費用、通信料及び使用料を含む。

(2) 備品等

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。

(3) 事務用品等

業務遂行に必要な筆記具、ファイル、バインダーなどの文房具、コピー用紙、寝具、履物、掃除用具など。

5 その他

(1) 視察・見学・取材対応

本業務に関する視察・見学・取材の依頼があった場合には、ただちに札幌市へ報告し、指示を受けること。

なお、札幌市を通して依頼があった場合には、札幌市と協力して対応すること。

(2) 各種会議への参加等について

札幌市主催の救急安心センタープロトコール専門委員会や札幌市産婦人科二次・三次救急医療機関調整会議等の会議について、札幌市からの求めに応じ参加すること。また、会議資料の作成にあたり、必要な情報を提供するとともに、会議ごとに事前に1～2回程度打合せに対応すること。

なお、会議及び事前打合せへの参加方法については、オンラインでも可とする。

(3) 業務の引継ぎ

ア 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、札幌市から交付された各種資料に記載の無い事項で、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、札幌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。

イ 業務の引継ぎの実施

(ア) 業務履行開始に向けた対応

受託者は、札幌市の指示があった場合には、契約履行開始まで、この業務資料等によるほか、受託者業務実施場所等において、札幌市の指示する者から、実務的な業務引継ぎ及び並行稼働による業務引継ぎを行い、履行開始日から滞りなく実施できるよう、準備すること。

また、業務引継の詳細は、札幌市と協議して定めるものとし、受託者は本業務を行う従事人員とは別に、引継を行う従事人員を配置するものとする。

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。

(イ) 契約履行終了に向けた対応

受託者は、札幌市の指示があった場合には、契約履行期間内に、この業務資料等によるほか、受託者業務実施場所等において、札幌市の指示する者に対して、実務的な業務引継ぎ及び並行稼働による業務引継ぎを実施するものとする。

また、業務引継の詳細は、札幌市と協議して定めるものとし、受託者は本業務を行う従事人員とは別に、引継を行う従事人員を配置するものとする。

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。

(4) 労働社会保険諸法令遵守状況確認用書面の提出

受託者は、別紙7「労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する特記事項」に記載のとおり、労働者の労働環境に関する書面等について、別紙8「労働社会保険諸法令遵守状況確認用書面記載要領」に沿って作成し、札幌市の指定する期日までに提出すること。

(5) 環境への配慮

本業務においては、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

ア 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。

イ ごみ減量及びリサイクルに努めること。

ウ 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。

エ 業務に係る用品等は、できるだけ札幌市グリーン購入ガイドライン指定品を使用すること。

オ 印刷物の作成においては、別紙9「札幌市グリーン購入ガイドライン」の「7-(3.2)印刷」の判断基準を満たすこと。

(6) 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。

ア 業務従事人員に対して、個人情報取扱に関して、離職後も含め漏えいすることがないように『誓約書』の提出を義務付けること。

イ 業務従事人員に対しては、業務開始時を含め、定期的な守秘義務研修の受講を義務付けること。また、守秘義務に関する習熟度について札幌市が要求するレベルに届かない場合は、業務に従事させないこと。

ウ 守秘義務違反における罰則が明確化され、周知されていること。また、その内容について札幌市に報告すること。

エ 札幌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。

オ 業務上の必要があつて札幌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。

カ 業務上使用した資料等については、札幌市の指示に従い保管又は廃棄を行うこと。

キ 救急医療相談業務運営場所には業務責任者、配置人員及び札幌市が許可した者以外の入室を禁止する。

ク 携帯電話など私用の通信機器の使用は、休憩室のほか救急医療相談業務運営場所の施設管理責任者があらかじめ指定した場所に限ること。

ケ 札幌市又は救急医療相談業務運営場所の施設管理責任者の許可なく、救急医療相談業務運営場所での写真・動画等の撮影は行わないこと。

コ その他、札幌市が提供する運用手順書に記載される情報セキュリティ関連項目に従った運用を実施すること。

(7) その他

ア 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。

イ 地震等の災害発生時、予備電源による非常時対応を行うことに加え、札幌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。また、災害発生に備え、契約期間の年度ごとに1回以上の訓練を行うこと。

ウ 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。

エ 業務従業人員が利用する場所等において、清掃、整理整頓に心がけ常に清潔に保つこと。

オ 業務従事者は、業務遅滞が発生しないよう、感染症対策を適切に実施すること。

カ 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、ただちに札幌市に報告し、札幌市と協議のうえ、その処理を図ること。

キ 受託者が提供を受けたデータ及び資料については、本業務の目的にのみ使用し、第三者に提供してはならない。

ク 成果品の著作権は札幌市の所有とし、札幌市の承諾を受けずに他に公表、貸与又は使用してはならない。また、受託者は、成果品に関する著作権人格権を、札幌市又は札幌市が指定する第三者に対して行使しないものとする。

ケ その他、本業務仕様書に記載の無いものについては、札幌市と受託者双方で協議し決定するものとする。

第3 企画提案を求める項目

次の項目に基づき審査する。企画提案を行う際は、次の項目順に行うこと。

1 過去の類似業務実績について

過去3年間における下記(1)～(3)の国又は地方公共団体との業務受託実績を示すこと。

- (1) 救急医療相談の運營業務の実績
- (2) 産婦人科領域に関する電話相談業務の実績
- (3) 上記(1)又は(2)に類似する業務の実績

例) こども医療電話相談業務、医療全般に関する相談窓口業務 など

2 業務体制、実施方針について

業務従事者の経験、実績等の妥当性及び有効性等の観点から、業務全体を円滑に進められる執行体制及び実施方針（円滑かつ効果的な業務遂行の実現）について、次の事項を含んだものを示すこと。

(1) 共通

- ア 救急医療相談業務運営場所について、都府県、又は道内の場合は市町村名までの所在地を示すこと。また、提案施設を使用する理由を併せて示すこと。
- イ 緊急時（災害（新興感染症発生時を含む）、停電等）における対応方法を示すこと。
- ウ 通訳者について、提案する言語とその考え方を示すこと。また、通訳者が対応できない外国語による相談があった際の対応方法を具体的に示すこと。

(2) 救急安心センター相談業務

- ア 本業務において想定しているSV、医療相談員、受付員について、SVについては全員を、医療相談員、受付員については主要な者を複数名、業務経歴等とともに示すこと。
- イ 平日、土日祝日、お盆(8/14～8/16)、年末年始(12/29～1/3)の際の人員体制とその考え方について示すこと。
- ウ 熱中症の増加や季節性の感染症の流行等により、相談件数が急激に増加した際の対応方法について、人員体制、準備工程、所要期間、調整項目等を具体的に示すこと。
- エ チャットやSNS、セルフトライアージ等の電話相談以外の対応を実施する場合は、方法、人員体制、対応フロー等について示すこと。
- オ 配置する人員の採用計画、労務管理について示すこと。

(3) 産婦人科救急医療オペレート業務

- ア 本業務において想定している助産師若しくは看護師、業務責任者、SVについて、主要な者を複数名、業務経歴等とともに示すこと。

イ 配置する人員の採用計画、労務管理について示すこと。特に、助産師について、募集方法や採用条件等を具体的に示すこと。

3 研修体制について

- (1) 新規採用者が受講する研修内容及び実施時間、実施回数等を具体的に示すこと。
- (2) 技能向上の必要がある者が受講する研修内容及び実施時間、実施回数等を具体的に示すこと。

4 貴社の「医療相談に対する知見や技術、専門性」及び「独自提案、他社との差別化」について

- (1) 貴社の有する医療相談、産婦人科相談又はそれに類する医療相談に係る知見や技術・専門性について、貴社の過去実績や取り組み事例を踏まえ示すこと。
- (2) 貴社の有する産婦人科救急コーディネート業務、又はそれに類する医療コーディネート業務に係る知見や技術・専門性について、貴社の過去実績や取り組み事例を踏まえ示すこと。
- (3) 提案説明書に記載されている業務内容で、改善可能と考える業務について、方法、人員体制、対応フロー等を示すこと。
- (4) 提案説明書に記載されている業務内容以外で、札幌市民等のサービスに寄与すると考える業務について、方法、人員体制、対応フロー等を示すこと。
- (5) 本業務において、貴社の知見や技術、ネットワーク等を踏まえ、業務目的達成に資する独自の提案や本業務において他社と差別化を図ることができるポイントを示すこと。

第4 予算規模（契約限度額）

606,784,200円（消費税及び地方消費税を含む）を上限額とする。

なお、上記金額はあくまでも予算規模であり、実際の契約金額の決定は、札幌契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領で定める各条項に基づき行うものとする。

第5 参加資格要件

次の要件をすべて満たすものとする。

- 1 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しない者であること。
- 2 会社更生法による更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法による再生手続開始の申立てがなされている者（手続開始の決定後の者は除く。）等経営状態が著しく不健全な者でないこと。
- 3 破産法（平成 16 年法律第 75 号）に基づく破産手続開始の申し立てがなされている者でないこと。
- 4 札幌市競争入札参加停止等措置要領の規定に基づく参加停止措置を受けている期間中でないこと。
- 5 過去 3 年間に於いて、「第 3 企画提案を求める項目 > 1 過去の類似業務実績について」に示す(1)、(2)又は(3)の国又は地方公共団体との業務受託実績を有していること。

第 6 参加手続きに関する事項

1 日程（予定）

(1) 企画提案の公募開始	令和 7 年 1 月 10 日（金）
(2) 質問書の提出期限	令和 7 年 1 月 21 日（火）※
(3) 参加意向申出書の提出期限	令和 7 年 1 月 31 日（金）※
(4) 企画提案書等提出期限	令和 7 年 2 月 7 日（金）※
(5) 参加資格の確認及び一次審査	令和 7 年 2 月 10 日（月）
(6) 二次審査（ヒアリング）	令和 7 年 2 月 17～20 日（予定）

※ 提出期限については、それぞれ期限日の 15 時必着とする。

2 提出書類

下記の提出書類(1)については 1 部、(2)～(4)については同じ綴りで各 12 部（うち 1 部は正本）並びに PDF ファイル形式の電子媒体（CD 又は DVD）1 部を、提出期限までに担当部局へ持参又は郵送（必着）により提出すること。なお、提出された書類等は返却しない。

(1) 参加意向申出書（様式 1）

- ・提出が無い者からの企画提案は受け付けない。
- ・参加資格の審査を行い、令和 7 年 2 月 12 日（水）までに結果を通知する。
- ・企画競争参加申請書提出後に参加を取りやめる場合には、事前に連絡すること。

(2) 企画提案書

- (3) 参考見積書（自由様式。見積書に記載する金額は、見積者が消費税及び地方消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約希望金額の110分の100に相当する金額を見積書に記載すること。企画提案書で提案された項目を全て掲載の上、予算を超えることのないように、その全てを積算した上で作成すること。なお、本積算額（合計額）は評価対象とはしない。また、企画提案が選定された者との契約額を確約するものではない。）
- (4) 「第5 参加資格要件5」に示す業務実績等を証明する資料（自由様式、調査・検討等の実施主体や名称が分かるように記載すること。）
- (5) 登記事項証明書
- (6) 申出書（様式2）
- (7) 貸借対照表及び損益計算書
- (8) 納税証明書（市区町村税及び消費税）
- (9) 誓約書（様式3）

※(5)～(9)については、札幌市競争入札参加資格者名簿に登載されている者については、提出を要しない。

3 企画提案書の留意事項

- (1) 用紙の大きさは、原則として、日本工業規格A4縦型用紙とすること。
- (2) 企画提案書には表紙をつけ、表題として「救急医療相談業務（R7.10.1～R10.3.31）」と記載すること。
- (3) 企画提案書は正本1部、副本11部を作成する。正本は表紙に社名を記載するが、副本には記載しないこと。また、正本は左上1か所ホチキス留めとし、副本はダブルクリップ等で留め、ホチキス留めはしないこと。
- (4) 正本を除き、会社名及び会社名を類推できる表現や氏名を入れず、会社名については「弊社」若しくは「〇〇社」、氏名については、「〇〇」、複数名を記載する場合は、アルファベット表記等、特定できない表現で記載すること。ただし、これらが混在しないように留意すること。また、所在地についても、正本を除き、「北海道札幌市」など市町村までの記載とし、会社を特定できないように留意すること。
- (5) 提出できる企画は、1提案者につき1案までとし、複数案の提案は認めない。また、1案の中に複数パターンの企画が含まれる提案（提案の全てを実施した場合、予算規模額を上回ることになる提案）も認めない。
- (6) 枚数に制限は設けないが、企画提案書は簡潔にまとめること。

4 提出先

〒060-0002 北海道札幌市中央区北2条西1丁目 ORE 札幌ビル 7階

第7 質問の受付及び回答

本業務の企画提案に関する質問は、「質問書」(様式4)を提出するものとする。

1 質問受付

(1) 受付期間

令和7年1月10日(金)～1月21日(火)15時

(2) 提出方法

Eメールで受け付ける。Eメールの件名は「救急医療相談業務(R7.10.1～R10.3.31)企画提案に関する質問」とすること。

(3) 提出先

上記「第6 4 提出先」に同じ。

Eメールアドレス：qqiryoud@city.sapporo.jp

2 回答

回答は、ホームページに随時掲載する。令和7年1月24日(金)17時まで
すべての質問に対する回答を掲載する。なお、提出期限までに到着しなかつた
質問に対しては、回答しない。

第8 選定方法

「救急医療相談業務(R7.10.1～R10.3.31)」に係る公募型企画競争実施委員会(以下「実施委員会」という。)の審査において、別紙10「評価項目及び評価基準表」により総合的に審査し、最も優れた企画提案者(入選者)を選定する。

1 参加資格の確認及び一次審査

(1) 参加資格については「第5 参加資格要件」に基づき確認を行う。

(2) 一次審査では、「評価項目及び評価基準表」の審査項目を総合的に評価する。
なお、一次審査の審査結果は二次審査に引き継ぐことはしない。

(3) 参加資格の確認結果及び一次審査の結果は、確定後速やかに企画提案者全員に通知する。

- (4) 一次審査の通過者数は5者程度とする。なお、企画提案者数がこれに満たない場合は、一次審査を省略する場合がある。

2 二次審査

- (1) 一次審査を通過した企画提案者に対し、ヒアリングを実施する。
- (2) 実施形式は、現地又はオンライン（Zoom）開催とし、場所やオンライン参加に係る URL 等の詳細は、二次審査の開催に係る通知文にてお知らせする。
- (3) 出席者は総括責任者を含む最大3名までとする。
- (4) ヒアリングは1企画提案者当たり約20分（提案説明10分、質疑10分）を想定し、順次個別に行う（二次審査の対象者数等により、1企画提案者当たりのヒアリング時間は変更する可能性がある）。
- (5) 総合得点満点の6割を最低基準点と定め、最低基準点に満たない場合は、契約候補者とししない。また、提案者が1者であっても、最低基準点を超えたときは、契約候補者として選定する。
- (6) 実施委員会による採点が同点の場合は、実施委員会の協議により選定する。

3 委託の相手方の選定及び契約

上記2により選定した契約候補者と協議の上、協議が整ったときは、札幌市契約規則、事務取扱要領その他の関係規程に基づき、特定者を相手方とする随意契約の方法により契約を締結するものとする。

なお、協議が不調に終わった場合や、下記第9の事項に該当する場合には、実施委員会において次点とされた者と交渉する場合がある。

4 選定結果の通知方法、結果に対する質問方法等

選定の結果は、企画提案者全員に対して文書により通知することとし、選定の結果に対する質問については、原則として、文書にて担当部局に提出すること。

第9 参加資格の喪失

本プロポーザルにおいて企画提案者が参加資格を有することを確認したときから審査が確定するまで（契約候補者にあつては契約を締結するまで）において、次のいずれかに該当するときは、提出された企画提案に関する評価は行わず、又は契約候補者としての選定を取り消すこととする。

- 1 参加資格を満たしていないことが判明し、又は満たさないこととなったとき
- 2 提案書類に虚偽の記載をしたことが判明したとき

- 3 不正な利益を図る目的で実施委員会の委員等と接触し、又は利害関係を有することとなったとき
- 4 その他、実施委員会が不適切と判断したとき。

第10 失格事項

以下のいずれかに該当した者は失格とする。

- 1 提出書類の提出期間、提出場所、提出方法、記載方法等が、本提案説明書及び各様式にて定めた内容に適合しなかった者
- 2 審査の公平性を害する行為を行った者
- 3 その他、本提案説明書等に定める手続き、方法等を遵守しない者

第11 参加資格等についての申立て

本企画競争において参加資格を満たさないもしくは満たさないこととなった等の通知を受けた日の翌日から起算して10日（札幌市の休日を定める条例で規定する休日を除く。）以内にその理由等について書面により求めることができる。

第12 評価についての申立て

企画提案者は自らの評価に疑義があるときは、選定結果に係る通知を受けた日の翌日から起算して3日（札幌市の休日を定める条例で規定する休日を除く。）以内に、自らの評価について書面により疑義の申立てを行うことができる。

第13 著作権に関する事項

- 1 企画案の著作権は各企画提案者に帰属する。
- 2 札幌市が本業務の実施に必要と認めるときは、企画案を札幌市が利用（必要な改変を含む）することに許諾するものとする。この場合は、あらかじめ提案者に通知するものとする。
- 3 企画提案者は、札幌市に対し、企画提案者が企画を創作したこと及び第三者の著作権をはじめとしたいかなる知的財産権を侵害するものではないことを保証

するものとする。

- 4 企画案の利用について、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、企画提案者は、自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ札幌市に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。
- 5 提出された企画案その他本企画競争の実施に伴い提出された書類について、札幌市情報公開条例（平成 11 年条例第 41 号）に基づき公開請求があったときは、同条例の定めにより公開する場合がある。

第 14 その他留意事項

- 1 本企画競争に係る一切の費用については企画提案者の負担とする。
- 2 採用となった企画提案については、企画内容の一層の充実を図るため、札幌市と受託者の協議により、内容の一部を調整する場合がある。
- 3 提出期限後の提出、差替え、変更、再提出及び追加は認めない。
- 4 業務従事者一覧に記載された総括責任者は、市長が特別の理由があると認めた場合を除き、変更することができない。
- 5 札幌市が提出した資料は、札幌市の了解なく公表、使用することができない。

第 15 問い合わせ先（担当部局）

〒060-0002 北海道札幌市中央区北 2 条西 1 丁目 ORE 札幌ビル 7 階

札幌市保健福祉局ウエルネス推進部医療政策課 担当：虎谷、坪松

電話：011-211-3517 FAX：011-211-3521

電子メールアドレス：qqiryoud@city.sapporo.jp

ホームページ：

<https://www.city.sapporo.jp/kenko/wellness/keiyakujoho/ippanyoso/r6.html>