

## 長崎県精神科救急情報センター運営業務仕様書

### I 委託対象業務

#### (1) 対象者

緊急な医療を必要とする精神障害者及び家族、消防機関等。

#### (2) 業務の実施時間

24時間365日

#### (3) 業務の実施範囲

県内全県域を対象に実施する。

#### (4) 実施期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

#### (5) 業務内容

医療を必要とする精神障害者の受診相談、または消防機関等からの要請に対し外来受診可能な医療機関または入院可能な医療機関を紹介する。

受診相談以外の、緊急性が無い内容の相談（悩み相談等）は対象外とする。

### 2 業務の実施方法等について

#### (1) 業務開始日程

業務開始は令和8年4月1日前0時からとする。通信テスト等は業務への支障がないよう、事前に調整して行うこと。

#### (2) 相談実施要件

##### ア 業務の従事者

本業務は、看護師、精神保健福祉士、その他適切な資格、経験を有する相談員により実施するものとする。

##### イ 実施体制

○電話相談に適切に対応できるよう、業務実施時間に、必要な人数を配備した体制とする。

○相談業務対応者は、専任ではなく、他の相談業務との兼任でも差し支えない。

#### (3) 相談実施方法

##### ア 対象者からの相談対応

###### ① 緊急ではない受診相談の場合

- ・かかりつけ医療機関がある場合は、早めにかかりつけ病院への受診を促す。
- ・精神科受診歴がない場合は、本人家族の希望する地域の医療機関の情報を提供し、平日の受診を案内するなど精神科医療へ繋げていく。

- ② 平日夜間及び土曜の昼間・夜間などの診療時間外の受診相談で、受診が必要と判断した場合  
長崎県精神医療センターの連絡先を相談者へ案内する(間接紹介)、または、情報センターが長崎県精神医療センターへ直接電話する。(直接紹介)
- ③ 休日(日曜・祝日)の昼間・夜間の受診相談で受診が必要と判断した場合  
県内各圏域に輪番病院を設定しているため、輪番病院を相談者へ紹介し、当番病院へ受診依頼の電話があることを事前に伝える。
- ④ 同一の利用者(と見込まれるもの含む)から緊急性のない内容の相談  
1日あたり2回までは、時間は5分以内とすることを告げて応じることとし、3回目以降は、緊急性がないと確認でき次第、「この電話は緊急な医療を必要とする方のための電話です。他の相談者が困っておられる可能性があるため、緊急の受診相談でない場合は、電話を終了させていただきます」と伝え、切電して差しつかえないものとする。
- ⑤ 電話対応マニュアルをはじめ、相談対応の実施方法は、別に定める「長崎県精神科救急情報センター業務マニュアル」等を可能な限り反映したものとなるよう努めること。

#### イ 相談内容の記録

受託業者は、所定の様式に基づき、対象者からの相談内容を記録する。

#### (4) 業務実績報告(月例報告書)

受託業者は、毎月の相談実績等について「電話相談集計表(当月と年度累計の集計表、受理件数表)」をとりまとめ、翌月10日までに県に電子データで報告する。  
当該報告書等の様式については、県と受託業者が協議のうえ、隨時、改定できるものとする。

#### (5) システム要件

##### ア 窓口電話の転送について

- ・本業務は、県が設置した窓口電話を、受託業者が指定する電話番号に転送して実施する。
- ・自動転送される回線は、長崎県用の専用回線を設置すること。専用回線を設置できない場合は、長崎県精神科救急情報センターへの電話であると明確に判断できるようなシステムとすること。
- ・システムの通信テストは、県と共同で行うこと。

イ 転送元固定電話番号までの通話料は、相談者が負担する。

ウ 転送先固定番号回線利用サービスに係る費用は、受託者が負担する。

エ 固定電話回線からコールセンターまでの間は、ボイスワープ(NTT サービス)により

転送し、契約は受託者が行い、コールセンターでの相談が完了するまでの通話料は受託者が負担する。

(6) 個人情報保護

対象者のプライバシー保護に努め、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。

3. 過去の相談実績

令和5年度 : 1,009件(24時間365日対応)

令和6年度 : 1,178件( // )

令和7年度(12月時点) : 930件( // )