

広島県小児救急医療電話相談事業業務仕様書

1 委託業務の名称

広島県小児救急医療電話相談事業業務

2 対象者

広島県内に在住、又は滞在等している 15 歳未満の子どもを持つ親及び保護者等

3 委託内容

- (1) 夜間の小児の急な病気、ケガ等について、すぐに医療機関で受診すべきか様子を見るべきか等、判断に迷う対象者（以下「相談者」という。）からの電話相談に対し、看護師、小児科医師等が症状等を聴取し、その対処方法等の助言を行う。
- (2) 相談者からの照会又は依頼に基づき、広島県内の小児救急対応医療機関の案内を行う。
- (3) 相談内容等について、記録を取り、8（1）に示す情報について、広島県（以下「発注者」という。）に対して毎月報告を行う。

4 委託期間

令和 7 年 10 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで（18 ヶ月）

※ただし、終期は R9. 4. 1 の 8 時とする。

5 業務実施日時等

土曜日、日曜日、祝休日及び年末年始の日 17 時から翌 8 時まで

これ以外の日 22 時から翌 8 時まで

- ※ 「祝休日」とは、国民の祝日に関する法律に定める祝日及び休日をいい、「年末年始の日」とは、12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までをいう。

6 電話回線について

- (1) 発注者が準備する電話回線の数は、以下のとおりとする。
 - ・ 17 時から 22 時まで 2 回線
(発注者専任の相談員を配置することとし、他の業務を兼任してはならない。)
 - ・ 22 時から翌朝 8 時まで 1 回線
(発注者以外の同様の業務との兼任も可とする。)
- (2) # 8 0 0 0 及びその設定先となる固定電話回線の準備については、発注者が行う。
- (3) 固定電話から受注者のコールセンターまでの間は、ひかり電話により自動転送されるシステムを発注者が整備し、転送にかかる費用は発注者が負担する。
- (4) 受託者は、発注者専用回線を設置するものとする。専用回線を設置できない場合は、広島県小児救急医療電話相談への電話であることが明確に判断できるようにすること。

7 相談実施体制

- (1) 相談対応者は、小児科医師又は小児科の臨床経験がおおむね 5 年以上ある看護師、保健師等（以下「看護師等」という。）とする。

- (2) 看護師等が応対する場合は、コールセンター内に小児科医師を常駐させるか、又は電話転送により小児科医師の支援体制を確保し、即応すること。

8 報告書の提出等

- (1) 受注者が、毎月の業務等について、発注者に報告（以下「月次報告」という。）する内容は、次のア～セを基本とし、その他の項目及び詳細については、別途協議の上定める。

- ア 相談件数
- イ 時間帯別相談件数
- ウ 相談者内訳
- エ 相談対象者内訳
- オ 回答内容別相談件数
- カ 相談内容別相談件数
- キ 症状別相談内訳
- ク 相談者地域別（県内市区町別）内訳
- ケ 年齢別相談件数
- コ 曜日別相談件数
- サ 医療機関の受診の有無
- シ 医師の対応件数
- ス 相談員から見た相談者の納得度
- セ 日付別、時間帯別の応答率及び占有率

※応答率及び占有率の基本的な考え方は、令和5年4月10日付厚生労働省医政局地域医療計画課事務連絡「子ども医療電話相談事業（＃8000事業）における応答率の把握について」による

- ソ 119番案内及び医師からの助言については、概要を提出
うち、オ・キ・ケ・コについては、市区町別クロス集計も合わせて提出すること。

- (2) 発注者は、受注者から月次報告の提出を受けたときは、速やかにその内容を審査する。
(3) 厚生労働省が実施する「＃8000情報収集分析事業」へのデータ提供に協力すること。

9 その他条件等

- (1) 厚生労働省の関係通知等の趣旨に添ったサービスを提供すること。
- (2) サービスの質の維持・向上に努め、常に最新の医療情報を収集すること。
- (3) クレームや苦情等に対応する専門部署を設置して適切に対応するとともに、賠償責任保険に加入すること。
- (4) 県内の小児救急の案内については、発注者からの情報やホームページ、関係医療機関等からの情報等に基づき案内すること。
- (5) 受注者は、受託業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (6) 情報セキュリティに問題が生じる事案が発生した場合は、速やかに対策を講じるとともに発注者に報告すること。
- (7) 発注者は、電話転送システムに関連する事案が発生したときや、本事業の遂行上必要があると認めるときは、発注者の同システム保守業者へ事案の調査や復旧作業等を依頼することとし、受注者は同保守業者が行う調査や復旧作業等に協力すること。

- (8) 発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して委託業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。この場合において、受注者は、これに従わなければならない。
- (9) 契約締結後、直ちに準備に着手し、履行年度の3月31日までに相談体制を構築し、相談対応者の一覧（相談対応者の氏名、職種及び担当業務の経験年数等が分かるもので、様式は任意とする。）を履行年度の4月1日付けで発注者に提出すること。
- (10) 受注者は、委託業務を完了したときには、遅滞なく完了報告書を発注者に提出し、発注者の検査を受けるものとする。
- (11) 委託料については、次によるものとする。
- ア 受注者は、毎月の委託料を、月次報告の提出後、速やかに発注者に請求するものとする。
- イ 発注者は、正当な請求書を受領した日から30日以内に委託料を支払うものとする。
- (12) この仕様書に定めのない事項又はこの仕様書について疑義の生じた事項については、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。