

宮崎県子ども救急医療電話相談事業運営業務
委託仕様書

1 委託業務名

宮崎県子ども救急医療電話相談事業運営業務

2 業務の目的

小児の夜間救急患者の保護者等からの電話相談体制を整備することにより、保護者等の不安を軽減し、安心して子育てができる環境づくりを推進するとともに、症状に応じた適切な受診を促すことにより、小児救急医療機関への不要不急な受診を抑制し、小児科救急医の負担軽減を図る。

3 委託期間

令和7年10月1日午後6時から令和10年10月1日午前8時まで

4 業務内容

(1) 対象者

宮崎県内に居住又は滞在している小児患者（概ね15歳未満の子ども）の保護者等

(2) 相談内容

小児の急な病気、けが等

(3) 相談実施時間

平日・土曜日：午後6時から翌午前8時

日曜日・祝日・年末年始（12月29日から1月3日まで）：午前8時から翌午前8時

※祝日とは、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定められた国民の祝日を指す。

(4) 相談受付場所

受託者が設置するコールセンター

5 電話相談の実施

(1) 相談への対応

受託者は、委託者が設置する相談専用電話（#8000）に着信のあった電話相談への対応を行うものとする。

(2) 相談員の確保

受託者は、本業務に従事する相談員として、看護師（臨床経験が概ね5年以上で小児救急医療電話相談の対応について訓練を積んだ者）を常時確保すること。

また、コールセンター内に小児科医を常駐させるか、オンコール、電話転送等の方法により、相談員の支援体制を確保すること。

(3) 相談体制

- ア 受託者は、相談対応の実施方法を具体的に定めたマニュアルを作成し、委託者へ提出すること。
- イ 相談電話がかかってきた場合は、以下の2点について必ず説明すること。
なお、説明は、ガイダンステープによる案内も可とする。
 - ① 宮崎県の子ども救急医療電話相談窓口であること。
 - ② この電話相談は診療の代替ではなく、あくまでも相談者の判断の参考としてもらうための指導・助言であること。
- ウ 相談対応時間外に相談電話がかかってきた場合に備え、次の4点を含む自動音声で対応するシステムを整備すること。
 - ① 宮崎県の子ども救急医療電話相談窓口であること。
 - ② 現在は相談対応時間外であること。
 - ③ 相談時間は、平日・土曜日が午後6時から翌朝8時まで、日曜日・祝日が午前8時から翌午前8時までであること。
 - ④ 医療機関を探している場合は、厚生労働省が公開する「医療情報ネット（ナビ）」で検索できること。
- エ 提供する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とともに、相談員の教育（接遇面、宮崎県の地域医療の現状を含む）・指導・訓練等の研修を行うこと。
- オ クレームや苦情等の対応に当たっては、専門部署を設置するなど適切に対応するとともに、委託者が要請した場合は録音、相談記録等の検証を行うなど、課題の解決に向けて積極的に協力し、顛末や今後の対応について速やかに報告すること。
- カ 本業務において生じた法律上の損害賠償責任に備え、賠償責任保険に加入すること。
- キ 相談対応時間の内外を問わず相談者の個人情報保護に努め、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。
- ク その他相談対応の実施に当たっては、委託者の意見を十分に反映したものとなるよう努めること。

(4) 相談対応

- ア 相談員は、相談内容に応じて、適切な対処方法や医療機関受診の要否について助言を行うこと。
- イ 相談者が希望する場合には、宮崎県内の小児救急対応医療機関の案内を行うこと。
なお、案内に当たっては、委託者の意見を十分に反映するとともに、的確な情報提供を行うこと。
- ウ 相談員は、案件ごとに、相談・回答内容をまとめた相談記録を作成するとともに、相談記録については一定期間保存すること。
- エ 小児科医による対応の際には、診断に必要な情報を得られないまま、相談者に対し処置方法などの指示をしてはならないこと（医師法（昭和23年法律第201号）第20条）に留意するとともに、指示を行った場合には、相談記録へ記載し、適切に保存すること。

(5) 実績報告

ア 受託者は、毎月、相談件数、相談・回答内容、応答率等について取りまとめ、翌月20日までに月報として提出すること。また、年度ごとに相談件数等を取りまとめたものを年報として提出すること。

イ 月報には、少なくとも次の事項を必ず記載することとし、詳細は委託者と協議の上決定すること。

- ①時間帯別件数
- ②時間帯別応答率
- ③相談所要時間別（5分未満、10分未満など）件数
- ④当事者年齢（月齢）・性別別件数
- ⑤兄弟の有無別件数
- ⑥相談者の年齢・続柄別件数
- ⑦相談者居住地（市町村）別件数
- ⑧相談の分類・目的別件数
- ⑨主訴別相談内容件数
- ⑩発症時期別（1時間前から、6時間前からなど）件数
- ⑪相談前受診の有無件数
- ⑫緊急度判定別（受診の判断）相談件数
- ⑬医師の助言・対応別件数
- ⑭相談対応者が受診すべきと考えた診療科別件数
- ⑮相談者の満足度（相談対応者からの印象）別件数
- ⑯相談対応者の相談業務経験年数
- ⑰相談対応者の対応感想

ウ 月ごとの応答率が8割を下回る場合には、その要因を分析し委託者に報告するとともに、次月以降の応答率上昇に努めること。

6 電話回線接続について

- (1) 短縮番号（#8000）及びその設定先となる固定電話回線の準備は、委託者が行う。
- (2) 固定電話から受託者が設置するコールセンターまでの間は、自動転送するものとし、転送に係る費用は委託者が負担する。

なお、相談時間の開始及び終了時に転送設定が必要な場合は、受託者が行う。

- (3) 受託者は、固定電話回線から転送される電話を受ける専用回線を2回線整備するものとし、他の受託業務等で使用する電話回線との共用は認めない。ただし、本業務に関する入電と他の受託業務等で使用する回線が混濁しないシステムを有している場合にあっては、この限りでない。

7 その他特記事項

- (1) 委託契約締結後、宮崎県の翌年度以降の歳出予算における受託者に支払うべき委託料が減額又は削除された場合は、委託契約の変更又は解除を行うことができるものとする。
- (2) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又は定めのない事項については、別途協議の上決定するものとする。