

## 愛媛県小児救急医療電話相談事業運営委託業務仕様書

### 1. 委託業務の名称

愛媛県小児救急医療電話相談事業運営委託業務

### 2. 委託内容

- (1) 小児の急な病気、ケガについて、すぐに受診すべきか様子を見るべきか等、判断に迷う愛媛県内の保護者等（以下「相談者」という。）からの相談に対し、看護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、愛媛県内の小児救急医療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、愛媛県に対して毎月報告を行う。

### 3. 委託期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで(長期継続契約 3年間)

### 4. 運営日時等

平日 19時から翌朝8時までの13時間

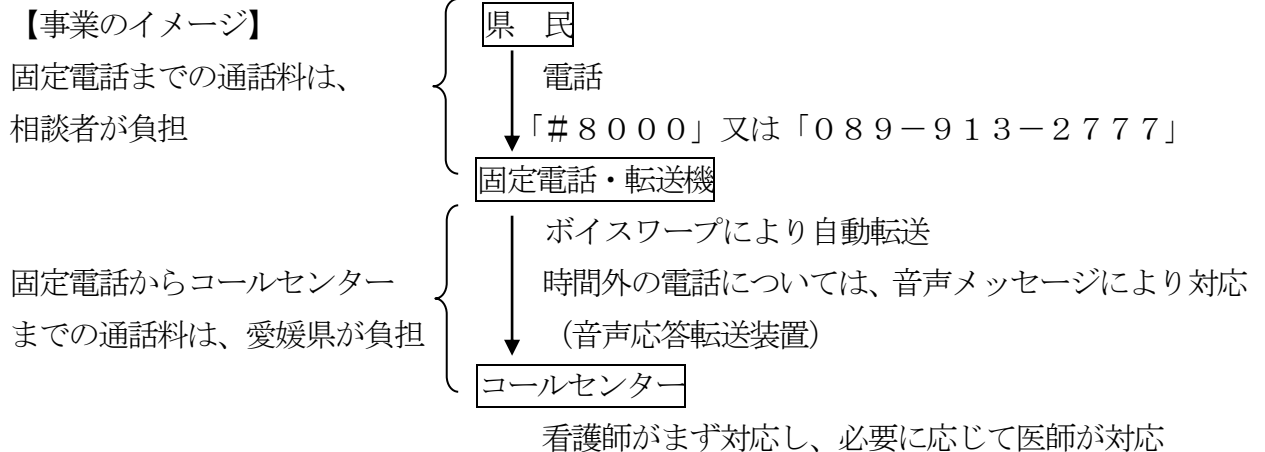
土曜日 13時から翌朝8時までの19時間

日曜日、祝休日及び年末年始の日 8時から翌朝8時までの24時間

(注)「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。

### 5. 電話回線接続について

- (1) #8000及びその設定先の固定電話は愛媛県が準備する。
- (2) 固定電話から受託業者コールセンターまでの間は、ボイスワープにより自動転送するものとし、転送に係る費用は愛媛県が負担する。
- (3) 受託業者は、ボイスワープにより自動転送される電話を受ける専用電話を、2回線（1回線については、19時から23時までの4時間、他の1回線については、事業実施時間）整備するものとする。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。
- (4) 委託期間中において、事業の状況により、回線数の増設や整備等の改善を行う必要があると愛媛県が判断した場合は、愛媛県との協議に応じることとし、対応等を検討する。  
※回線数の増設や整備等に経費が必要な場合は愛媛県も協議に応じることとする。



## 6. 相談対応者

(1) 次のいずれかが対応すること。

- ・小児科医

- ・小児医療に関する高度な専門知識を有し、電話相談に関する研修を修了した看護師等

(2) 看護師等が対応する場合は、コールセンター内に小児科医を常駐させるか、又は電話転送による小児科医師の支援体制を確保し、電話相談口に直接即応すること。

## 7. 愛媛県への報告

毎月、県に報告書を提出すること。

## 8. 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) 相談者に対し、①愛媛県の小児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、あくまでも指導・助言であること、を説明すること。ガイドンステップによる案内でも可とする。

(3) 相談受付時間外に相談電話がかかってきた場合は、①愛媛県の小児救急医療電話相談窓口であること、②現在の時間は相談受付時間外であること、③相談受付時間 の内容に係るメッセージを流すこと。

(4) 回線混雑により回線がつかない場合は、待機メッセージを流すこと。なお、事業1年目に回線混雑等に係る苦情が多い場合、愛媛県は、受託業者に対して混雑状況等の調査・報告、改善提案の提出を求めることができる。

(5) 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。

(6) 電話相談対応者の一覧表を愛媛県に提出すること。

(7) 電話相談対応者のための積極的な研修を適宜行うこと。

- (8) 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こと。
- (9) この業務により生じた損害賠償責任に対する保険に加入し、加入したことを証する書類を愛媛県に提出すること。
- (10) 愛媛県は、必要があると認めるときは、受託業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、受託業者は、これに従わなければならない。
- (11) 小児の症状に応じた相談対応マニュアルを作成し、愛媛県に提出すること。
- (12) 電話対応マニュアルをはじめ、相談の実施方法は、愛媛県の意見等を可能な限り反映したものとすよう努めること。
- (13) 愛媛県内の小児救急医療対応医療機関の案内については、愛媛県内の事情を把握した上で実施すること。
- (14) 相談者との会話の内容を録音し、少なくとも3箇月間は、録音記録を保管しておくこと。
- (15) 厚生労働省の関係通知等の趣旨に添った情報分析に協力すること。
- (16) 毎月愛媛県に提出する報告書への記載事項については、愛媛県と協議の上、決定すること。
- (17) 応答率及び占有率を毎月愛媛県に報告すること。愛媛県が必要があると認めるときは、受託業者は応答率及び占有率の協議に応じ、同指標の数値向上に向けた体制を整えること。
- (18) 愛媛県が開催する「愛媛県小児救急医療電話相談事業運営協議会」に相談員その他運営上必要と愛媛県が判断した者を出席させること。
- (19) 相談者の個人情報保護について、必要な措置を執ること。
- (20) 委託業務が完了する等、受託業者が変更される場合、愛媛県が行う引継ぎ業務に協力すること。

#### 9. その他特記事項(長期継続契約 3年間)

上記は愛媛県の本事業に係る令和7年度歳入歳出予算の成立を前提とし、当該予算が成立しない場合は無効として、委託契約を締結しないものとする。

また、委託契約締結後においても、愛媛県は令和8年度又は令和9年度の歳入歳出予算において、受託業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。