

令和6年度鹿児島県小児救急電話相談事業運営業務委託仕様書

第1 事業概要

1 事業の目的

小児患者を持つ保護者等からの夜間等における電話相談（#8000）に対して、看護師等が症状に応じた適切な助言を行い、夜間等における小児科への患者集中の緩和や保護者等の不安の軽減を図る。

2 事業実施主体

鹿児島県

3 対象者

鹿児島県内に在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

4 相談内容

小児の救急医療（病気、けが、応急処置等）

5 相談実施期間

平日，土曜日 午後7時～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～翌午前8時

6 相談受付場所

受託者が設置するコールセンター

ただし、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であること。

第2 電話相談の実施

1 相談の内容

鹿児島県（以下、「委託者」という。）が実施している「小児救急電話相談事業」について、受託者は上記相談時間において、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の対応を行うものとする。

2 相談員等の確保

- （1）鹿児島県小児救急電話相談に対応する相談員として、相談時間帯には1回線ごとに看護師1名以上（看護師として3年以上の経験を有し、小児科の経験のある者が望ましい）を常時確保すること。
- （2）相談受付時間内に小児科医を1名以上確保（オンコール含む）し、常駐又は電話転送により、相談員への指導・助言又は直接相談者への助言が可能なバックアップ体制を確保すること。

3 相談体制

- （1）緊急の対応を要する相談については、速やかに支援体制の確保に努め適切に対応すること。

- (2) 委託業務の開始前に、鹿児島県の相談対応をする相談員の名簿（資格、電話相談等の経験歴を含む。）を委託者へ提出すること。名簿には看護師の確保体制（専任又は兼任）及び医師の確保体制（常駐または電話転送による支援体制等）についても記載すること。
- (3) 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。
- (4) 相談の電話を受ける際は、あらかじめ以下の2点について必ず説明すること。なお、説明の方法はガイダンステープによる案内でも構わない。
 - ① 鹿児島県小児救急電話相談の窓口であること。
 - ② 電話相談は診療ではなく、あくまで相談者の判断の参考としてもらうための助言・指導であること。
- (5) 回線混雑により回線が繋がらない場合は待機メッセージを流すこと。
- (6) 相談者のプライバシー保護については、相談業務時間の内外を問わず適切に取扱うこととし、相談員に対する情報管理の徹底に努めること。
- (7) 提供する情報等のサービスの質の維持・向上を図るため、常に最新の医療情報を収集するとともに、相談員の教育（鹿児島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。
- (8) 委託者から相談員研修会等への出席を求められた場合は出席し、求めに応じ相談内容等を報告すること。
- (9) クレームや苦情等への対応については、誠実に相談者に対応するとともに、速やかに必要な指示を得られる組織体制を有すること。
- (10) 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。

4 相談回答要件

- (1) 相談内容に応じて、医療機関受診の要否について回答をすること。
- (2) 医療機関を受診する必要がない場合には、症状に応じた対処法等を説明すること。
- (3) 相談員は、各案件ごとに、相談受付後に相談記録用紙を作成すること。
- (4) 医学的判断を要する場合は、速やかに小児科専門医または救急科専門医の判断を仰ぐこと。
- (5) 小児科専門医または救急科専門医による対応に当たっては、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（医療法（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、相談記録用紙へ記載し、適切に保存すること。

5 事業実施報告

受託者は、毎月の相談件数、内容、対応結果、応答率等を取りまとめ、翌月20日までに委託者に報告するものとする。ただし、3月分実績については3月31日までに報告するものとする。

6 電話回線の確保

(1) #8000及びその設定先となる固定電話回線の準備については、委託者が行うものとし、相談に使用可能な回線数は次のとおりとする。

① 平日，土曜日 概ね19時から21時まで 2回線

② 上記以外 1回線

※ 2回線設置する時間帯については、相談件数の推移等を考慮し、受託者と協議の上変更することがあり得る。

(2) 固定電話回線の設置場所と相談受付場所のコールセンターが異なる場合は、ボイスワープ（NTT電話サービス）により転送するものとし、転送に係る費用は委託者が負担する。

(3) ボイスワープによる転送の切替は、受託者が行う。

(4) 受託者は、固定電話から転送される電話を受ける場合は、当該電話を受ける本県専用の電話回線を整備するものとする。

第3 事業実施に係る連携体制の構築

1 運営協議会の設置・運営

関係者による小児救急電話相談事業運営協議会を設置し、年1回以上開催するとともに、事業実施にあたって必要な事項の協議・調整等を行うこと。

2 県内医療機関等との連携

相談者に対し、地域の医療機関や休日当番医等に関する情報を提供できるよう、県内医療機関等との連携体制を構築すること。

第4 事業評価

1 成果目標の設定

鹿児島県小児救急電話相談事業の評価に使用するため、委託者と受託者は成果目標について協議し、委託業務の開始前に設定すること。

2 事業の評価

委託者と受託者は、委託業務終了前までに、成果目標の達成状況について分析し、事業の有効性及び効率性について評価するとともに、課題や改善が必要な事項について協議すること。

委託者は、その評価結果を踏まえ、翌年度の事業実施に反映させることとする。

第5 その他

(1) 業務の一部を第三者等への再委託等により確保する場合は、あらかじめ県から書面による承諾を得ること。

(2) 事業実施に係る電話機，回線，備品等の整備及び維持を行うこと。

(3) 受託者は、委託業務を実施するに当たり、常に事故の防止に努めるとともに、事故の発生を知ったときは、その事故発生の帰責のいかんを問わず、直ちにその旨を委託者に報告し、かつ応急措置を講じ、遅滞なく事故の報告書及び今後の対策方針を委託

者に提出すること。

(4) 小児救急電話相談事業の事例分析を行うこと。

(5) 県内の各医療機関や市町村等に対し，小児救急電話相談事業を積極的に周知すること。

(6) 小児救急電話相談の実施について委託者と連携し円滑な運用を図ること。

(7) 本仕様書等で定めのない事項は，委託者と協議の上定めるものとする。