埼玉県小児救急電話相談事業業務委託仕様書

１　業務委託の名称

埼玉県小児救急電話相談事業業務委託

２　目　的

子供の急な病気やけがに対する保護者の不安を解消するとともに、軽症患者の集中による救急医療機関の負担を軽減する。

３　委託期間

令和７年１０月１日から令和１０年９月３０日まで

４　事業内容

（１）電話相談

小児患者の保護者及び家族等に対し、子供の急な病気やけがなどについて、家庭での処置方法や受診の要否等の助言を行うこと。ただし、治療や処置を指示するものではない。

（２）医療機関の案内

相談内容により医療機関への受診が必要と判断される場合、又は相談者からの依頼があった場合に、埼玉県内の休日夜間急患センター、休日当番医又は埼玉県救急医療情報センターの案内を行うこと。

５　相談員等

（１）相談対応者は、小児医療の経験を含む、臨床経験３年以上の看護師もしくはそれと同等の経験を持つ者で、電話相談に必要な知識等を有する者とすること。
※受託者は、看護師免許等により、相談員の看護師資格の保持を確認し、事業開始時等に委託者に報告すること。

（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。また、必要に応じ小児科医師が電話相談に直接対応すること。

（３）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。また、相談員としての水準を確保するために電話相談対応者に対して必要な教育・研修等を適宜行うこと。

（４）相談電話がかかってきた場合には、①埼玉県の小児救急電話相談の窓口であること、②電話相談は、診察・診断をするものではなく、あくまでも助言をするものであること、を説明すること。ガイダンステープによる案内でも構わない。

（５）小児の症状に応じた相談対応マニュアルを作成し、発注者に提出すること。

（６）電話対応マニュアルをはじめ、相談の実施方法は、発注者の意見等を可能な限り反映したものとするよう努めること。

（７）県内の小児救急の案内については、発注者からの情報等に基づき案内すること。なお、発注者が、別途、オンラインによる相談先等を設置した場合は、発注者が指示する対象者、方法等により案内すること。

（８）電話相談に当たっては、相談が電話を通じた限られた情報により行われるもので

あること、及びあくまでも相談者が判断をする際の参考意見（診療行為ではない）であることを十分に説明し、理解を得た上で行うこと。

（９）本事業で取り扱う個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）に基づき適切な管理が図られるよう、委託先に必要な措置を求める。

6　実施方法

（１）相談日及び相談時間

毎日　２４時間

（２）相談体制

相談体制は、原則として下表を基準とする。ただし、前年度の実績等を踏まえ、必要な場合は、県と調整の上、予算の範囲において必要な配置へ変更するものとする。

ア　ゴールデンウィーク（４月２９日から５月５日（ただし５月６日、５月７日が土曜日または日曜日の場合はその日）まで）、夏季（８月１日から９月の第２日曜日まで）及び年末年始（１２月２９日（ただし１２月２７日、１２月２８日が土曜日または日曜日の場合はその日）から１月３１日まで）

	8:00～ 9:00	9:00～ 12:00	12:00～ 13:00	13:00～ 17:00	17:00～ 19:00	19:00～ 22:00	22:00～ 23:00	23:00～ 24:00	0:00～ 翌8:00
期間中全て	８回線	８回線	８回線	６回線	８回線	９回線	７回線	５回線	３回線

イ　アの期間以外

	8:00～ 9:00	9:00～ 12:00	12:00～ 13:00	13:00～ 17:00	17:00～ 19:00	19:00～ 22:00	22:00～ 23:00	23:00～ 24:00	0:00～ 翌8:00
月～土	７回線	６回線	５回線	４回線	６回線	８回線	５回線	３回線	３回線
日・祝等	８回線	８回線	８回線	６回線	８回線	９回線	７回線	５回線	３回線

※　埼玉県内から年間約１１万件の電話相談に対応すると想定して、相談体制を整えるとともに、相談体制の概要を記載した書類を提出すること。

※　新型コロナウイルス感染症の感染状況等による相談件数や応答状況を踏まえ、必要に応じて、回線数の見直しについて委託者と受託者で協議の上、決定することができることとする。また、委託者は受託者に回線数を増やす場合には、遅くとも２週間前までに通知し、減らす場合には１．５～１か月前までに通知することを原則とする。

※　上記の年間１１万件は、当該委託契約における電話相談件数の上限ではないため、年間１１万件を超えた後も、引き続き同じ体制で電話相談を行うこと。また、その場合も委託契約金額の増額等は行わない。また、１件当たりの平均相談時間は７分程度である。

（３）相談用電話の設置等

事業委託先は、短縮電話番号＃７１１９、＃８０００を受電可能な相談用電話、電話転送システム等、電話相談に必要な機器を設置する。

（４）電話転送システム及び受付回線の設置工事費及び月額利用料金、転送通話料等の事業に要する通信・通話料は、受託者が負担するものとする。

（５）既に実施している小児救急電話相談事業を継続することとし、テスト等は業務へ

の支障がないよう、事前に調整して行い、業務開始に伴う回線の転送先変更設定等の円滑な切替に協力すること。なお、令和７年１０月１日以前に行う事前の調整等に係る費用については、受託者が負担するものとする。

（６）危機管理体制の構築

電話の不通等の事故が発生した場合に備え、必要な緊急連絡体制を構築する。また、電話相談に必要な機器及び電話回線について、故障に備え、必要な保守契約を締結する。

（７）電話相談による助言等の結果として、埼玉県、発注者又は受注者が相談者から損害賠償請求を起こされた場合若しくは相談者に損害が発生した場合に備え、損害賠償保険等に加入すること。

（８）相談記録

相談内容等について、記録を取ること。記録については、録音、逐語録、要点録のいずれかで残すこと。また、相談者との会話の内容を録音し、少なくとも３か月間は、録音記録を保管すること。案件ごとに相談及び回答内容を記録し保管し、事業委託者の求めに応じて提出する。

（９）相談実績の報告

相談の実績をまとめ、毎月、埼玉県に提出すること。報告書の内容は別に定める。

また、月末に翌月のシフト予定表を、月初に前月のシフト実績表を埼玉県に提出する。その他、受託者において毎日の相談状況を翌日１３時までに把握することとし、埼玉県の求めがあった場合には、速やかに必要なデータを提出すること。

その他、厚生労働省において実施される#8000 情報収集分析事業等の報告および厚生労働省への年次報告を別途行うこと。

(10) 埼玉県ＡＩ救急相談を経由した相談については、インターネットを利用し、ＡＩ救急相談の相談内容を必要に応じて確認して対応すること。

７　その他

（１）クレームや苦情等に対応する専門部署を設置するなどして適切に対応すること。

（２）業務上知り得た個人情報については、法令に則り適切に管理すること。また、従事者に対しては、守秘義務に関する誓約書を提出させること。

（３）業務を行う施設や執務室については、従事者の立ち入り等について厳格に管理すること。

（４）使用する機器類については、各種認証資格に則ったセキュリティ環境を確保すること。

（５）一般財団法人日本情報経済社会推進協会（ JIPDEC ）認定によるプライバシーマーク制度の認定を有すること

（６）小児救急医療相談電話事業の実施状況等について協議する関係者からなる協議会等に、必要に応じ出席するものとする。

（７）受託業者は、委託期間が満了する等の事由により本件業務が終了する場合において、受託業者以外の者に業務を移行する場合は、発注者が本件業務を継続して遂行できるよう、必要な措置を講ずること。

（８）新型コロナウイルス感染症にり患した方や感染が疑われる方等からの相談、新型コロナウイルスワクチン接種後の副反応や有害事象等の相談も、本事業の対象とする。

別紙

報告内容

・相談件数（曜日別、時間帯別）
・相談時間・平均相談時間
・相談者続柄
　父、母、祖父、祖母、親戚、その他、不明
・相談者性別
　男、女、その他、不明
・相談者年代
　10代、20代、30代、40代、50代、60代、70代、80代以上、不明
・相談対象者性別
　男、女、不明
・相談対象者年齢
　生後1ヵ月未満、1ヵ月以上3ヵ月未満、3ヵ月以上6ヵ月未満、
　６ヵ月以上1年未満、1歳、2歳、3歳、4歳、5歳、6歳、7歳、8歳、
　9歳、10歳、11歳、12歳、13歳、14歳、15歳、16歳以上、不明
・緊急度判定
　救急車対応要請、当日受診、明日受診、家庭での対応、その他
・医師の対応（相談員のみ、医師の助言を受けて対応、医師が対応）
・相談内容（内容別（分類）、症状別（病気、ケガ、主訴・プロトコル等））
・地域別（市町村別、医療圏別）
・満足度（納得した、ほぼ納得した、不満そうだった、その他）
・相談前の受診の有無
・相談対象者の兄・姉の有無
・埼玉県AI救急相談経由の相談件数
・新型コロナウイルス感染症相談件数
・新型コロナワクチン相談件数

※全件、曜日別に集計すること。祝日、年末年始は別に集計すること。
※報告様式、報告内容の詳細は委託者と協議する。