

## 岡山県子ども医療電話相談事業運営業務仕様書

### 1 委託業務の名称

岡山県子ども医療電話相談事業運営業務

### 2 対象者

岡山県内に在住又は滞在している概ね15歳未満の子どもまたはその保護者等

### 3 委託内容

- (1) 夜間の小児の急な病気、ケガ等について、すぐに医療機関に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、岡山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に示す情報について、岡山県（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8年4月1日から令和9年3月31日まで

### 5 相談対応日時等

令和8年4月1日から令和9年3月31日までの

- ・平日：19時から翌朝8時まで
- ・土曜：18時から翌朝8時まで
- ・日曜、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）：8時から翌朝8時まで  
（令和8年4月1日は19時から、令和9年3月31日は24時までとする）

### 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。

・平日の19時から23時まで	3回線
・土曜、日曜、祝日の18時から23時まで	4回線
・23時から翌朝8時まで	1回線
・8時から18時まで	2回線
- (2) #8000及びその設定先となる固定電話回線の確保については、発注者が行う。
- (3) 固定電話から受託業者のコールセンターまでの間は、転送サービス（ボイスワープ）により転送するものとし、転送にかかる費用は発注者が負担する。
- (4) 固定電話回線から転送される電話を受ける専門電話回線を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。

## 7 人員体制

### (1) 必要な人員の確保

受託者は、次項(3)の配置人数を基準とし、年間相談件数の想定を参考に休憩や離席、交代等を考慮に入れ、設置する回線数に応じた救急医療相談を受けることができるよう、相談員及び常駐医師・オンコール医師（以下「スタッフ等」という。）について、必要数を確保すること。

### (2) 応答率の確保

平常時（感染症の流行や大規模災害の発生等以外の期間）の応答率（全入電件数に対して相談員が対応した件数の割合）は日別で80%以上を維持することに努め、80%を下回る場合は回線や相談員を適宜、増員するよう努めること。

### (3) 人員の配置に係る基準

交代時における空白時間を生じないように人員を配置すること。

(ア) 相談員：常時2名以上（兼任可）

(イ) 常駐医師又はオンコール医師：常時1名以上（兼任可）

※ゴールデンウィーク、年末年始などの大型連休時やお盆の時期、感染症の流行期等の多くの相談が見込まれる期間については、適宜、相談員を増員配置するよう努めること。

### (4) 人員の資格等

(ア) 相談員は、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、保健師又は助産師（以下「看護師等」という。）とする。

(イ) 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、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

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、相談件数、時間帯別相談件数・入電（着信）件数（相談件数+通話中のため応答できなかった件数等）、応答率、占有率、時間帯別相談時間・待機時間数、相談者内訳、相談対象者内訳、回答内容別相談件数（複数回答不可）、相談内容別相談件数（複数回答不可）、症状別相談内訳、相談者地域別（県内市区町別）内訳、年齢別相談件数、曜日別相談件数・入電（着信）件数、医師の対応件数、救急措置対応（119番通報推奨）に関する具体的な詳細報告等とし、その詳細については、別途協議のうえで定める。

また、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。

## 9 本業務にあたっての注意事項

(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) 相談の電話を受ける際は、あらかじめ次の事項を必ず説明すること。説明の方法は、相談員又は音声ガイダンステープによる案内とする。

ア 岡山県の子ども医療電話相談窓口であること。

イ この電話相談は診療の代替ではなく、あくまでも指導又は助言であること。

(3) 相談者から運営時間外に電話がかかってきた場合は、次の事項を音声ガイダンステープ

等により案内すること。

ア 岡山県子ども医療電話相談の窓口であること

イ 現在の時間は受付時間外であること

ウ 受付時間の案内

(4) 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、厚生労働省等が実施する研修に参加すること。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(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、又は報告を求められることができる。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) 受注者は自らの負担において予め受託業務の実施体制を構築し、委託期間開始日までに相談対応者の一覧（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。）を発注者に提出すること。

(10) 相談対応の詳細な実施方法については、発注者の意見等を可能な限り反映することとし、求めに応じ業務マニュアル等を発注者に提出すること。

(11) 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。

(12) 委託料については、次によるものとする。

発注者は、岡山県子ども医療電話相談事業の運営に係る委託料を支払うものとする。

委託料の支払時期等については、別途協議する。

## 10 再委託の禁止

(1) 受注者は、発注者の承認を受けずに、再委託をしてはならない。

(2) 発注者は、次のいずれかに該当する場合は、(1)の承認をしないものとする。ただし、特段の理由がある場合はこの限りでない。

ア 再委託の契約金額が本業務に係る委託料の額の50パーセントを超える場合

イ 再委託する業務に本業務の中核となる部分が含まれている場合

## 11 仕様書遵守に要する経費

この仕様書を遵守するために要する経費は、全て受注者の負担とする。

## 12 その他

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。