

令和7～9年度小児休日夜間医療・健康電話相談事業委託仕様書

第1 事業概要

1 委託対象業務

令和7～9年度小児休日夜間医療・健康電話相談事業（みえ子ども医療ダイヤル#8000）

2 目的

小児患者の保護者等からの電話相談に医療関係の専門相談員が対応し、適切な助言及び指示を行い、休日・夜間における小児の症状等に関する保護者等の不安解消を目的とする。

3 委託期間 令和7年3月31日（月）～令和10年3月31日（金）

（電話相談対応期間は、令和7年3月31日（月） 19：00から
令和10年3月31日（金） 8：00までとする。）

4 内容

（1）電話相談事業

子どもの病気・事故・薬等に関する相談を電話で受ける。

① 対象者 三重県に在住もしくは滞在中の18才未満の子ども及びその家族

② 相談日 毎日

③ 相談時間 月曜日～土曜日19：00～翌8：00

日曜日・祝日・年末年始8：00～翌8：00

※祝日は「国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）」に規定する休日とする。

※年末年始は12月30日から翌年の1月3日までの日とする。

（最低限この時間内とするが、さらなる延長についても積極的に提案すること。）

④ 相談内容 子どもの病気・事故・薬等に関すること

⑤ 相談員 小児科・内科等の医師（以下「医師」という。）又は、臨床経験がおおむね5年以上ある小児看護又は、小児保健に精通した看護師等（以下「看護師等」という。）とする。

⑥ 相談記録表の作成等

相談員は電話相談を受けた時に相談内容を記録する。（詳細な報告内容は第2の3のとおり）

第2 事業実施内容

1 相談員の確保

（1）相談員として、医師又は、看護師等を1名以上確保し、看護師等が相談員として対応する場合は、相談センター内に医師を常駐させるか又は、電話転送により医師の支援体制を確保し、即応できる体制とすること。相談の多い19時～23時において相談員を増員するなど、応答率の向上に努めること。

（2）医師が対応に当たる場合、相談者からの情報をもとに助言・指導を行った場合には、その内容を記録し適切に保存すること。

- (3) 委託業務の開始前に業務責任者及び三重県内の相談対応をする相談員の一覧表を三重県に提出すること。一覧表には看護師等の確保体制（専任又は兼任、資格、電話相談等の経歴）及び医師の確保体制（常駐又は、電話相談支援体制）についても記載すること。

2 相談体制

- (1) 相談業務を円滑に運営するため、電話相談事業の業務責任者を1名以上配置すること。業務責任者は、相談員に対する指導を行い、また、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) 英語とポルトガル語について、相談時間内において可能な範囲で相談体制を設けること。このほか、ベトナム語、タガログ語、中国語、韓国語など対応可能な言語を積極的に提案すること。
- (3) 相談の電話を受ける際は、あらかじめ、①三重県の「みえ子ども医療ダイヤル#8000」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・指導であることを必ず説明すること。説明の方法はガイドンステップによる案内でも構わない。
- (4) 相談受付時間外に電話がかかってきた場合は、①三重県の「みえ子ども医療ダイヤル#8000」の窓口であること、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かかるメッセージを流すこと。
- (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り扱うこととし、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・指導・訓練等の研修を行うこと。
- (8) クレームや苦情等への対応については、業務責任者と相談員が相互に連携を図り、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。
- (9) 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。

3 事業実績報告

- (1) 相談記録の整理、看護師等及び医師との連絡調整、事業報告の整理等を行うとともに、相談記録については、必要に応じて一定期間保存すること。
- (2) 相談実績を毎月ごとに三重県へ報告すること。報告期限は翌月末までとする。ただし、令和10年3月分については同年3月31日までに報告書を提出すること。
なお、対応言語ごとに報告すること。

(報告内容)

- ① 相談件数
- ② 相談時間別件数

- ③ 相談者内訳件数（続柄別、性別、年齢別）
 - ④ 相談対象者内訳件数（性別、年齢別）
 - ⑤ 回答内容別件数
 - ⑥ 相談内容件数（内容別、症状別）
 - ⑦ 医師の対応件数
 - ⑧ 曜日別件数
 - ⑨ 時間帯別件数
 - ⑩ 相談者地域別（市町別）件数
 - ⑪ 次の項目のクロス集計件数
 - ・相談対象者の年齢別件数×回答内容別件数
 - ・相談対象者の年齢別件数×症状別件数
 - ・相談対象者の年齢別件数×相談者の地域別件数
 - ・回答内容別件数×症状別件数
 - ・回答内容別件数×相談者の地域別件数
 - ・回答内容別件数×時間帯別件数
 - ・症状別件数×相談者の地域別件数
 - ・症状別件数×時間帯別件数
 - ・日曜日、祝日及び年末年始のそれぞれ8時～19時00分×時間帯別件数
 - ⑫ 回答内容の119番をすすめた件数全ての具体的な相談内容（内容及び回答）と相談者の地域
 - ⑬ 医師の対応件数全ての具体的な相談内容（内容及び回答）と相談者の地域
 - ⑭ 時間帯別応答率及び占有率（詳細については別紙「応答率等の基本的な考え方について」参照）
- (3) 厚生労働省の実施する「#8000情報収集分析事業」へのデータ提供に協力すること。

第3 相談システム

- (1) #8000及び、その設定先となる固定電話回線の準備は三重県が行う。
- (2) 固定電話回線から受託業者コールセンターまでの間はボイスワープ（NTT 電話サービス）により転送する。当該ボイスワープ利用料は三重県が負担する。
- (3) 自動転送される回線は、受託者の負担により三重県用の専用回線を設置するものとする。専用回線を設置できない場合は、三重県小児休日夜間医療・健康電話相談への電話であることが明確に判断できるようなシステムにすること。

第4 契約事項

1 契約に関する要件

- (1) 契約形態
 - 三重県知事との業務委託契約
- (2) 契約期間
 - 契約日～令和10年3月31日

2 料金に関する要件

(1) 契約料の支払い方法

三重県は、小児休日夜間医療・健康電話相談事業の運営に係る料金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。

(2) 契約料の範囲

契約料は、小児休日夜間医療・健康電話相談事業の運営に関する費用を積算するものとする。

(3) システム等が使用できなかった場合の料金返還

受託者の責任により電話を受けることができなかった場合、契約者の損害を契約料金を上限として賠償すること。

(4) 業務引継について

受託者は、履行期間が満了するなどの事由により本件業務が終了する場合において、受託者以外の者に業務を移行する場合は、県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。

3 天変地異発生時の対応に関する要件

(1) 毀損時の修理費用

天変地異発生時に本システムが毀損した場合、その修理費用は、受託者にて負担する。

(2) 滅失時の復旧責任

天変地異発生時に本システムが滅失した場合、受託者は復旧する責任を負う。

第5 一般条項

(1) 受託者は、本仕様書の内容を遵守すること。

(2) 受託者は、故意又は、過失により三重県又は、第三者に損害を与えた時は、その賠償責任を負わねばならない。

(3) 受託者は、業務の履行に際しては、三重県の電話相談業務の公共性に鑑みて常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。

(4) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律）第16条（欠格条項）に該当する者を業務に従事させてはならない。

(5) 受託者は、業務責任者及び相談員に対し、法律に規定された事業者としてのすべての義務を負うものとする。

(6) 本仕様書等で不明な点がある場合には、三重県と協議の上定めること。

第6 特記事項等

(1) 個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。また、個人情報保護法第176条、第180条及び第184条に、委託を受けた事務に従事している者若しくは従事していた者等に対する罰則規定があるので留意すること。

(2) 受託者は、業務の履行にあたって「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団排除措置要綱」第2条に規定する暴力団、暴力団関係者又は、暴力団関係法人等（以下「暴

力団等」という。)による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。

ア 断固として不当介入を拒否すること。

イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。

ウ 委託者に報告すること。

エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、委託者と協議を行うこと。

- (3) 受託者が(2)のイ又は、ウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じるので注意すること。

