

## 滋賀県小児救急電話相談事業業務委託仕様書

### 1 委託業務の名称

滋賀県小児救急電話相談事業業務

### 2 委託内容

- (1) 滋賀県内に居住または滞在している小児の保護者等からの小児の急病時やケガ等に対して電話相談を受け付け、家庭での対処法等や医療機関受診の可否等につき助言・相談を行うこと。
- (2) 相談者が希望する場合には、滋賀県内の診療可能な医療機関の案内などを行うこと。
- (3) 毎月、相談を受けた実績を報告すること。(報告内容：相談件数、時間帯別相談件数、相談時間別相談件数、相談者内訳、相談対象者内訳、回答内容別相談件数、相談内容別相談件数、症状別相談内訳、相談者地域別（県内市町別）内訳、年齢別相談件数、曜日別相談件数、医師の対応件数、応答率および時間帯別応答率、占有率および時間帯別占有率 等)
- (4) 毎月、業務完了報告書を提出し、検査合格後に委託料の支払いを請求すること。

### 3 委託期間および運営日時

委託期間：令和8年(2026年)4月1日から令和9年(2027年)3月31日まで

(令和9年3月31日については、翌4月1日8時までとする)

相談受付時間：平日および土曜日 午後6時から翌午前8時までの14時間

日曜日、祝日および年末年始(12/29～1/3)

午前9時から翌午前8時までの23時間

### 4 相談の体制

- (1) 「救急医療対策事業実施要綱」(厚生労働省医政局長通知)のほか、同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) 対応者は、小児科医師、または臨床経験がおおむね5年以上ある保健師もしくは正看護師(以下「保健師等」という。)とする。保健師等が応対する場合には、コールセンター内に小児科医師を常駐させるか、電話転送により小児科医師の支援を確保し、即応すること。
- (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。
- (4) 滋賀県内の医療機関の案内については、滋賀県内の状況を把握した上で実施すること。
- (5) クレームや苦情等に対応する専門部署を設置して対応するとともに、賠償責任保険に加入すること。

- (6) 相談者の個人情報の保護について必要な措置をとり、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。
- (7) 相談電話がかかってきた場合には、①滋賀県の小児救急電話相談の窓口であること、②電話相談は診療の代替ではなくあくまでも助言であること、を説明すること。ガイダンステープによる案内でも可とする。
- (8) 運営時間外に相談電話がかかってきた場合は、①滋賀県の小児救急電話相談の窓口であること、②現在の時間は運営時間外であること、③運営時間の案内、等のメッセージを流すこと。
- (9) 電話対応マニュアルをはじめ、相談対応の実施方法は、滋賀県の意見等を可能な限り反映したものとなるよう努めることとし、マニュアルを滋賀県に提出すること。
- (10) 電話相談対応者の一覧表を滋賀県に提出すること。
- (11) 外国人からの相談にも対応するため、多言語通訳サービス等の通訳者を交えた3者通話による相談体制を整えること。対応言語は6カ国語（英語、中国語（北京語）、韓国語、タイ語、ベトナム語、ポルトガル語）以上とする。
- (12) 聴覚障害等をお持ちの方にも対応できるようメールアドレス等での相談にも対応すること。

## 5 電話回線について

- (1) 電話回線は、相談受付とする時間帯は2回線で対応すること。
- (2) #8000およびその設定先となる固定電話回線の準備については、滋賀県が行う。
- (3) 固定電話から受託業者のコールセンターまでの間は、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滋賀県が負担する。
- (4) 受託業者は、固定電話回線から転送される電話を受ける専用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。