

兵庫県
子ども医療電話相談業務及び
健康危機管理ホットライン業務
委託仕様書

令和3年2月 10 日

兵庫県健康福祉部健康局医務課

第1章 事業総括仕様

1 総括要件

1.1 事業概要

1.1.1 運営委託対象業務

令和3年度兵庫県子ども医療電話相談(#8000)業務及び健康危機管理ホットライン業務

1.1.2 対象者

兵庫県民又は兵庫県内に滞在等している小児を持つ保護者等

1.1.3 実施日時

(1) 兵庫県子ども医療電話相談(#8000)業務

平日(月曜～金曜) 18時から翌日8時まで

土曜 18時から翌日8時まで

休日(日曜祝日年末年始) 8時から翌日8時まで

(2) 健康危機管理ホットライン業務

平日(月曜～金曜、祝日を除く) 17時30分から翌日9時まで

土曜 8時30分から翌日9時まで

休日(日曜祝日年末年始) 8時30分から翌日9時まで

1.1.4 回線数

(1) 兵庫県子ども医療電話相談(#8000)業務

8時から24時まで 3回線

その他の時間帯 2回線

(2) 健康危機管理ホットライン業務

すべての時間帯 1回線

1.1.5 事業の目的

上記対象者に対し、看護師等による症状への対応方法等の助言及び適切な受診医療機関の紹介などを行う電話相談体制及び兵庫県健康福祉事務所の執務時間外に入電があった感染症発生等に対する管轄事務所への取り次ぎなどを行う電話相談体制を整備し、上記対象者の不安の軽減を図り、効率的な小児救急医療体制の構築を図る。

1.2 事業基本方針

(1) 既に実施している兵庫県子ども医療電話相談(#8000)業務及び健康危機管理ホットライン業務を継続することとし、以下の電話番号を活用して実施すること。

① 兵庫県子ども医療電話相談(#8000)業務

#8000と県が指定する電話番号(1番号)

② 健康危機管理ホットライン業務

県が指定する電話番号(1番号)

(2) 相談実績等を分析し、費用対効果の優れたシステムとすること。

(3) 兵庫県子ども医療電話相談(#8000)業務において、兵庫県内の各圏域で実施している小児電話相談と必要に応じて連携を図ること。

2 事業実施要件

2.1 日程

業務開始日は令和3年4月1日（午前0時～）とする。

2.2 相談実施体制要件

(1) 実施体制

① 兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務

ア 兵庫県子ども医療電話相談のために本県が設置する電話回線に入電する相談に対し常時対応できるよう、相談日1日当たり看護師又は保健師（以下、「看護師等」という。）及び小児科医（研修等により、小児科医師と同等の知識を有する小児科以外の医師を含む。以下、同じ。）を下表のとおり配置するものとする。若しくは、これと同等の体制を確保すること。

| 時間帯 | 本県が設置する電話回線数のうち、当該業務の対象となる回線数 | 相談一日あたり確保すべき体制 |
|---|-------------------------------|---------------------------------------|
| 平日 18時から24時まで 土曜日 18時から24時まで 日曜祝日 8時から24時まで | 3回線 | 看護師又は保健師3名以上及び小児科医1名以上を配置若しくはこれと同等の体制 |
| 全日共通 24時から翌8時まで | 2回線 | 看護師又は保健師2名以上及び小児科医1名以上を配置若しくはこれと同等の体制 |

イ 相談にあたっては、小児科での臨床経験のある看護師等が対応する他、必要に応じて小児科医が対応できる体制とすること。

ウ 相談員の回答内容の標準化、質の向上を図るように努めること。

エ クレームや苦情等に対しては専門部署を設置するなどして適切に対応するとともに、相談業務において生じた事故の発生に伴う法律上の賠償責任に備え、あらかじめ医療賠償責任保険へ加入すること。

② 健康危機管理ホットライン業務

ア 健康危機管理ホットライン業務のために本県が設置する電話回線に入電する相談に対し以下の時間について対応できるよう、相談日1日当たり相談員1名を下表のとおり配置するものとする。若しくは、これと同等の体制を確保すること。

| 時間帯 | 本県が設置する電話回線数のうち、当該業務の対象となる回線数 | 相談一日あたり確保すべき体制 |
|--|-------------------------------|---|
| 平日 17時30分から 翌日9時まで 土曜日 8時30分から 翌日9時まで 日曜祝日 8時30分から 翌日9時まで | 1回線 | 相談内容を精査し、適切な管轄事務所への取り次ぎなどができる相談員1名を配置若しくはこれと同等の体制 |

イ 相談員の回答内容の標準化、質の向上を図るように努めること。

ウ クレームや苦情等に対しては専門部署を設置するなどして適切に対応すること。

2.3 事業報告要件

(1) 実績報告等

ア 兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務及び健康危機管理ホットライン業務それぞれについて、相談記録を整理し、相談を受けた実績を毎月報告するものとする。（報告内容：相談件数、時間帯別相談件数、相談者内訳、相談者地域別（県内市町別）内訳、相談内容別件数、症状別相談件数、年齢別相談件数、回答内容別相談件数等）

イ 兵庫県子ども医療電話相談業務の実施状況等について協議する関係者からなる協議会に、必要に応じ出席するものとする。

2.4 システム要件

(1) システム概要

① 兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務

ア 県民が#8000及び県が指定する電話番号（1番号）に電話をかけると、自動転送されるシステムとする。

イ 自動転送される回線は、本県用の専用回線を設置すること。専用回線を設置できない場合は、兵庫県子ども医療電話相談への電話であると明確に判断できるようなシステムにすること。

ウ 相談内容によって、医師が対応する必要がある場合に、転送等により確実に対応できるようにすること。

エ システムテストは、兵庫県健康福祉部健康局医務課と共同で行うこと。

② 健康危機管理ホットライン業務

ア 県民が兵庫県健康福祉事務所に電話をかけると、自動転送されるシステムとする。

イ 自動転送される回線は、本県用の専用回線を設置すること。専用回線を設置できない場合は、健康危機管理ホットライン業務への電話であると明確に判断できるようなシステムにすること。

ウ システムテストは、兵庫県健康福祉部健康局医務課と共同で行うこと。

2.5 相談回答要件

(1) 回答概要

① 兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務

ア 相談内容に応じて、医療機関を受診する必要があるかないかの回答をすること。

イ 相談者が希望する場合には、受診可能な医療機関を案内すること。案内については、「兵庫県医療機関情報システム」（ウェブサイト）等で兵庫県内の医療機関の状況を把握したうえで実施すること。

ウ 医療機関を受診する必要がある場合には、症状に応じた対処法等を説明すること。

エ 医師が対応に当たる場合、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（医師法（1948（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、診療録へ記載し、適切に保存すること。

② 健康危機管理ホットライン業務

ア 相談内容に応じて、所管部署への適切な取り次ぎ又は所管部署の案内等をする事。

(2) 個人情報保護

本受託業務で入手した情報の適切な管理・取扱いの体制を整備すること。相談者の個人情報保護については、相談業務時間内外、及び契約終了後においても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。また、契約期間中の相談情報は兵庫県に帰属する。

第2章 契約に関する事項

1 契約に関する要件

1.1 契約形態

運営委託契約を兵庫県知事と締結するものとする。

1.2 契約日

令和3年4月1日

2 料金に関する要件

2.1 契約料の支払い方法

県は、兵庫県子ども医療電話相談事業及び健康危機管理ホットライン業務の導入・運営に係る料金については実績を確認して支払うものとする。

2.2 契約料の範囲

契約料には、兵庫県子ども医療電話相談（#8000及び県が指定する電話番号（1番号））及び健康危機管理ホットライン業務（県が指定する電話番号（1番号））の導入・運営に関する費用（転送にかかる導入設置・通信料等含む）を積算するものとする。また、契約時に契約料の明細を添付すること。

2.3 システム等が使用できなかった場合の料金返還

納入業者の責任により電話を受けることができなかった場合、契約者の損害を兵庫県との契約書で定める違約金等を含めた金額内にて賠償すること。

3 天変地異発生時の対応に関する要件

3.1 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、納入業者にて負担すること。

3.2 滅失時の使用料残額

天変地異発生時に本システムが滅失した場合、その使用料等残額は、納入業者にて負担すること。

3.3 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、納入業者は復旧する責任を負うこと。

第3章 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兵庫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、兵庫県子ども医療電話相談業務及び健康危機管理ホットライン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（1950（昭和25）年法律）第16条（失格条項）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 本仕様書及びマニュアル等で不明な点がある場合には、兵庫県と協議の上定めること。