

京都府小児救急医療電話相談事業
運営委託業務仕様書
(案)

令和6年2月

京都府健康福祉部医療課

《仕様書機能要件》

第1 事業概要

1 運営委託対象業務

京都府小児救急医療電話相談事業

2 対象者

京都府民又は京都府内に滞在等している15歳以下の子どもを持つ親や保護者等

3 事業の目的

子どもの急な病気や怪我に対する親等の不安を軽減、解消するとともに、今すぐに救急受診の必要のない患者が安易に救急車を要請したり夜間救急等を受診することを防ぐことで、最も救急医療を必要とする患者に対する適切な医療が提供されることを目的とした電話相談事業を実施する。

4 実施日時

- ・ 土曜日（祝日及び年末年始の日を除く） 15時から翌8時まで
 - ・ これ以外の日 19時から翌8時まで
- ※「祝日」とは、国民の祝日に関する法律に定める休日をいい、「年末年始の日」とは、12月29日から翌年の1月3日までの6日間をいう。

第2 事業実施要件

1 日程

事業開始日は、令和6年4月1日（月）とする。
テスト等は業務への支障がないよう事前に調整して行う。

2 相談実施体制

- (1) 京都府民又は京都府内に滞在等している子どもを持つ親等からの小児救急等に係る電話相談を受け付け、相談内容に応じて、医療機関を受診する必要性の有無や受診の時期などを助言するとともに、家庭で実施可能な応急手当についても必要に応じて助言を行う。また、相談者が希望する場合には、受診可能な医療機関の案内等を行う。

ただし、相談対象者以外から相談を受けた場合であっても、他の相談窓口となる機関を紹介するなどの誠意ある態度で応対し、相談者に不信感を抱かせないように配慮すること。

- (2) 常に、相談事業を安定的かつ効率的に運営できるよう、必要な機器整備等を配備するコールセンター等の業務環境を有すること。
- (3) 常に、京都府小児救急医療電話相談事業に対応する相談員として、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。）を表1のとおり、小児科医を1名以上確保するものとする。若しくは、これと同等の体制を確保すること。相談にあたっては、5年以上の臨床経験がある看護師が対応するほか、必要に応じて小児科医が対応できる体制とすること。

小児科医が対応にあたる場合、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（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。

表1 <看護師等の人数>

実施日	実施時間	看護師等の人数
土曜日(祝日及び年末年始の日を除く)	15:00~19:00	2人以上
	19:00~23:00	3人以上
	23:00~翌8:00	1人以上
これ以外の日	19:00~23:00	3人以上
	23:00~翌8:00	1人以上

- (4) 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。
- (5) 委託業務の開始前に、業務責任者及び相談員の名簿(資格・談話相談等の経歴を含む。)を京都府に提出すること。
- (6) 相談の電話を受ける際は、あらかじめ、①京都府の小児救急医療相談電話の窓口であること、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。説明の方法はガイダンステープによる案内でも構わない。
- (7) 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。
- (8) 提供する情報等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ため、相談員の教育・指導・訓練等の研修を実施すること。
- (9) 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。
- (10) 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。

第3 事業実績要件

- (1) 相談記録の整理、看護師及び小児科医との連絡調整、事業報告の整理等を行うとともに、相談記録については、必要に応じ一定期間保存すること。
- (2) 相談実績を毎月ごとに京都府へ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(府内市町村別)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及び応答率・占有率(%)※等)

※算定式の考え方

- ① 応答率(一般的に、コールセンタ等において用いられている式。)

相談回線、音声案内回線に繋がった件数のうち、相談件数の割合を指す。
 応答率(%)

$$= \text{相談件数} / \text{入電件数 (相談件数 + 音声案内切電件数 (※))} \times 100$$

- ② 占有率(一般的に、コールセンタ等において用いられている式。)

占有率とは、相談対応者が対応時間中に相談に応じた時間の割合を指す。
 占有率% = 相談時間(※1) / 相談時間 + 待機時間(※2) × 100

※1 相談時間

通話時間 + 保留時間(※3) + 後処理時間(※4)

※2 待機時間

相談対応者が、相談者から架電があれば対応が可能な時間

※3 保留時間

対応中に一旦保留となった時間

※4 後処理時間

相談対応者が相談を終え、相談記録等の登録等に要した時間

第4 システム要件

- (1) 相談者である府民等が#8000又は075-661-5596に電話をかけると相談窓口へ自動転送されるシステムとする。
- (2) 自動転送される回線は、京都府用の専用回線を表2のとおり設置するものとする。専用回線を設置できない場合は、京都府小児救急医療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。

表2 <回線数>

実施日	実施時間	回線数
土曜日(祝日及び年末年始の日を除く)	15:00~19:00	2回線
	19:00~23:00	3回線
	23:00~翌8:00	1回線
これ以外の日	19:00~23:00	3回線
	23:00~翌8:00	1回線

- (3) システムテストは、京都府と共同で行うこと。
- (4) 第4の(2)の実施時間外に電話があった場合、#7119へ電話を掛けるよう自動音声で案内すること。

第5 契約事項

1 契約に関する要件

- (1) 契約形態
運営委託契約は京都府知事と締結すること。
- (2) 契約日
令和6年4月1日

2 料金に関する要件

- (1) 契約料の支払い方法
京都府は、小児救急医療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。
※本事業に係る予算は令和6年京都府議会2月定例会に提案中であり、予算案の議決後に確定となる。
- (2) 契約料の範囲
契約料には、小児救急医療電話相談の運営に関する費用を積算するものとする。費目は、「第6 費用・価格に関する事項」に記載された費目とする。
ただし、相談者が#8000又は075-661-5596へ電話をかけた後、自動転送される回線使用料は、京都府が負担する。
- (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。

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、受託者にて負担する。
- (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、受託者は復旧する責任を負う。

第6 費用・価格に関する事項

以下の費用を記載した経費見積書を作成し、必要に応じて明細を添付することとする。

費 目	備 考
報償費	相談員謝金等
需用費	消耗品費、印刷製本費等
役務費	通信運搬費、郵送料等
使用料及び賃貸料	相談スペース賃貸料
賠償責任保険料	電話相談用賠償責任保険加入料

第7 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京都府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、京都府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（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、京都府と協議の上定めること

