

# 徳島県医療電話相談事業運営委託業務仕様書

## 1 委託業務の名称

徳島県医療電話相談事業運営委託業務

## 2 委託内容

15才未満を対象に実施する「徳島県子ども医療電話相談事業」（以下「#8000」という。）と15才以上を対象に実施する「徳島県救急安心センター事業」（以下「#7119」という。）の相談業務を行う。

## 3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

## 4 運営日時等

令和8年4月1日から令和9年3月31日までの

日曜日、祝休日及び年末年始の日 午前零時から翌午前零時までの24時間

それ以外の月曜日から土曜日の日まで 午前零時から午前8時まで及び午後6時から翌午前零時までの14時間

（注1）令和8年4月1日午前零時から運営開始

（注2）「祝休日」とは、国民の祝日に関する法律に定める祝日及び休日をいい、「年末年始の日」とは、12月29日から翌年の1月3日までをいう。

## 5 医療電話相談事業共通事項

### （1）本業務実施に当たっての注意事項

ア サービスの質の維持及び向上に努め、常に最新の医療情報を収集すること。

イ 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。

ウ 徳島県内の救急対応医療機関の案内については、委託者からの情報（徳島県救急搬送支援システム等）やホームページ、関係医療機関からの情報等に基づき案内すること。

エ 契約締結後、直ちに準備に着手し、令和8年3月31日までに相談体制を構築すること。

### （2）権利義務の譲渡等の禁止

受託者は、本業務に係る契約により生じる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又はその権利を担保の目的に供することができない。ただし、あらかじめ委託者の承認を得た場合は、この限りでない。

### （3）秘密の保持

ア 受託者は、本業務の履行に関して知り得た事項を第三者に漏らし、又は委託者の承認を受けずに資料等を第三者に閲覧させてはならない。

イ 受託者は、本業務に従事する者並びに（5）により本業務を再委託する場合の再委託先及びそれらの使用人（以下「従事者等」という。）に対して、アを遵守させなければならない。

ウ 委託者は、受託者がア及びイに違反し、委託者又は第三者に損害を与えた場合は、

受託者に対し本業務に係る契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。

エ アからウまでは、本業務に係る契約期間の満了後又は契約解除後も同様とする。

#### (4) 個人情報の保護

ア 受託者は、本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」（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

イ 受託者は、従事者等に対して、特記事項を遵守させなければならない。

#### (5) 再委託の禁止

ア 受託者は、委託者の承認を受けずに、再委託をしてはならない。

イ 委託者は、次のいずれかに該当する場合は、ア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

ウ 受託者は、アの承認を受けて第三者に再委託を行う場合、再委託先に本業務に係る契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して責任を負わせるものとする。

#### (6) 調査等

委託者は、必要があると認めるときは、本業務の処理状況について調査し、受託者に対して報告を求めることができる。この場合において、受託者は、これに従わなければならない。

#### (7) 実績報告及び確認

ア 受託者は、3か月ごとの委託業務を完了したときは、速やかに委託業務完了報告書及び委託費収支報告書を委託者に提出し、委託者の確認を受けるものとする。

イ 受託者は、毎月ごとに＃8000及び＃7119それぞれの相談実績を、翌月の20日までに委託者へ報告を行う。

ウ 報告する内容は、相談件数（日・時間別）、入電件数（日・時間別）、応答率（日・時間別）、占有率（日・時間別）、相談時間（日・時間別）、閉塞時間（日・時間別）、相談者内訳、相談対象者内訳、年齢別相談件数、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、相談者地域別内訳、医師の対応件数等とし、その詳細については、別途協議の上決定する。

エ 委託者が臨時的に相談記録を含めた報告を求めた場合には、これに対応するものとする。

#### (8) 委託料の支払等

ア 受託者は、（7）アの完了報告が適正と認められた後、委託料の請求書を委託者へ提出するものとする。なお、＃8000及び＃7119の委託料の内訳を記載するものとする。

イ 委託者は、正当な請求書を受領した日から30日以内に委託料を支払うものとする。ただし、委託料の支払を行わないことに正当な理由があるときはこの限りでない。

#### (9) 仕様書遵守に要する経費

この仕様書を遵守するための経費は、全て受託者の負担とする。

(10) 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、委託者と受託者が協議して定めるものとする。

**6 個別仕様**

#8000、#7119の各個別仕様については、それぞれ別添1「徳島県子ども医療電話相談事業個別仕様書」、別添2「徳島県救急安心センター事業個別仕様書」による。

## 徳島県子ども医療電話相談事業個別仕様書

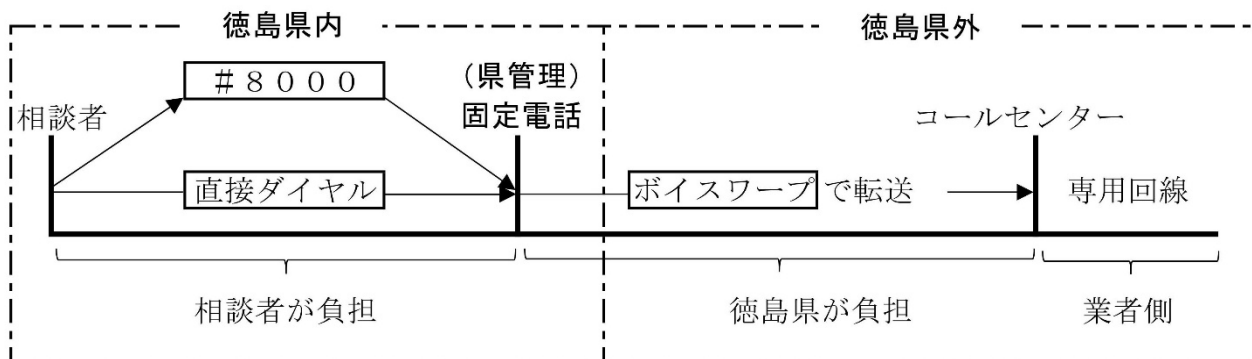
### 1 業務内容

- (1) 徳島県内の小児の保護者等（以下「相談者」という。）からの小児救急等に係る電話相談を受け付け、家庭での対処方法等の指導及び助言を行う。
- (2) 相談者からの照会又は依頼に基づき、徳島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、委託者に対して報告を行う。

### 2 電話回線接続について

- (1) # 8 0 0 0 及びその設定先となる固定電話回線の準備については徳島県が行う。
- (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、ボイスワープにより転送するものとし、転送に係る費用は徳島県が負担する。
- (3) 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、少なくとも午後6時から午後10時は3回線、そのほかの時間については2回線整備するものとする。なお、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。

#### 【電話回線接続略図】



### 3 相談対応者

- (1) 小児科医師又は小児科の臨床経験がおおむね5年以上ある看護師若しくは保健師を常駐させ、電話相談に即応できる体制を構築すること。
- (2) 看護師又は保健師が対応する場合は、コールセンター内に小児科医師を常駐させ、又は電話転送による小児科医師の支援体制を確保し、即応すること。
- (3) 特に、徳島県内の医療機関の休診が多い時期（年末年始やお盆等）や、感染症流行時等、電話相談の件数が増加する可能性がある期間については、（1）及び（2）の体制を確保するため、相談体制を強化すること。

- (4) 毎月の応答率が90%以上となるよう応対者を必要数配置すること。
- (5) 外国人からの相談に対応するため、多言語による相談体制を整えること。

#### 4 その他条件等

- (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) 相談電話がかかってきた場合は、
  - ア 徳島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。
  - ウ 運営時間外は、受付時間の案内等のメッセージを流すこと。
- (3) 15歳以上の方に関する相談については、必要に応じて、より専門的な「徳島救急医療電話相談（#7119）」を案内すること。ただし、状況によっては柔軟な対応をすること。

## 徳島県救急安心センター事業個別仕様書

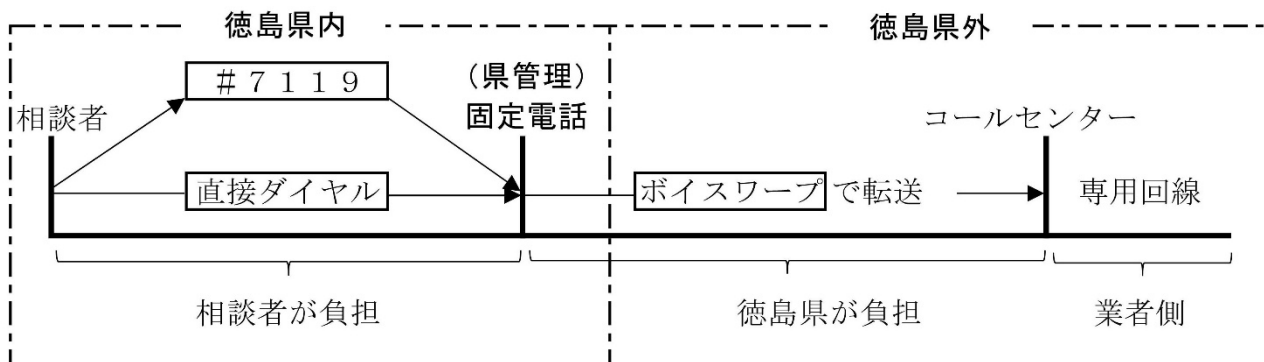
### 1 業務内容

- (1) 原則として、満 15 歳以上の徳島県民又は徳島県内に滞在している者の休日及び夜間における急な病気、けがについて、すぐに受診すべきか様子を見るべきか等、判断に迷う相談者からの相談に対し、医師又は看護師が症状等を聴取し、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、徳島県内の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、委託者に対して報告を行う。

### 2 電話回線接続について

- (1) # 7 1 1 9 及びその設定先となる固定電話回線の準備については徳島県が行う。
- (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、ボイスワープにより転送するものとし、転送に係る費用は徳島県が負担する。
- (3) 受託者は、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、少なくとも 2 回線整備する。なお、他の業務等で使用する電話回線との共用は認めない。

#### 【電話回線接続略図】



### 3 相談対応者

- (1) 本業務に従事する対応者は、看護師（臨床経験がおおむね 5 年以上の者）又は医師（本業務の遂行に必要な知識及び経験を有する者）とする。
- (2) 看護師を相談対応者とする場合は、コールセンター内に医師を常駐させ、又は電話転送により、医師が即座に対応できる体制を確保すること。
- (3) 特に、徳島県内の医療機関の休診が多い時期（年末年始やお盆等）や、感染症流行時等、電話相談の件数が増加する可能性がある期間については、（1）及び（2）の体制を確保するため、相談体制を強化すること。

(4) 毎月の応答率が90%以上となるよう応対者を必要数配置すること。

(5) 外国人からの相談に対応するため、多言語による相談体制を整えること。

#### 4 その他条件等

(1) 「救急安心センター事業（＃7119）の更なる取組の推進について（通知）」（平成28年3月31日付消防救第32号消防庁救急企画室長通知）の他、総務省消防庁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) 相談者から電話がかかってきた場合には、次の事項を説明すること。なお、ガイドンステープによる案内でも可とする。

ア 徳島県の救急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、あくまでも相談者の判断の参考としてもらうための指導又は助言であること。

ウ 運営時間外の場合は、受付時間の案内等のメッセージを流すこと。

(3) 満15歳未満の子どもに関する相談については、必要に応じて、より専門的な「徳島県子ども医療電話相談（＃8000）」を案内すること。ただし、状況によっては柔軟な対応をすること。