**佐賀県小児救急医療電話相談事業委託仕様書**

別紙

１　業務の名称

　　佐賀県小児救急電話相談事業運営業務委託

２　業務の目的

　　ケガや急病になった子どもの患者家族からの相談を受け付け、適切な対処方法や受診の要否等を助言することにより、保護者の不安を軽減し、傷病程度に応じた適切な受診を促すことを通じ、効率的かつ効果的な小児救急医療体制の整備に資する。

３　契約期間

　　令和７年４月１日から令和１０年３月３１日まで

　　事業実施期間

　　令和７年４月１日から令和１０年３月３１日まで

４　業務内容

(1)事業実施期間中、毎日、１９時から翌朝８時まで、子どもの夜間のケガや急病で、対処にとまどう佐賀県内の患者家族からの相談を電話で受け付け、小児科医又はその指導・監督のもとにある看護師等の適切な医療従事者等が、その症状や経緯等を聴取して、適切な対処方法、受診の必要性等を助言するとともに、受診が必要な患者には、医療機関情報の提供やその入手方法の紹介等を行う。

(2)相談件数や時間帯、応答率、相談・回答内容などについて取りまとめ、業務実施報告として佐賀県に対して毎月提出する。

(3)相談に係る録音及び相談記録の内容から、電話相談の品質維持と向上に資する評価を定期的に実施し、さらに応対が不十分な相談対応者には、適宜教育、指導を実施する。

(4)厚生労働省の実施する#8000情報収集分析事業など、#8000に関する調査について必要に応じて協力する。

５　電話回線接続について

　(1)短縮番号（#8000）及びその設定先となる固定電話回線の準備については、佐賀県が行う。

　(2)固定電話から受託業者のコールセンターまでの間は、自動転送するものとし、転送に係る費用は佐賀県が負担する。

　(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１回線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。但し、佐賀県小児救急電話相談事業に関する入電と他の受託業務等で使用する回線が混濁しないシステムを有している場合にあっては、この限りではない。

６　相談対応者

　(1)小児科医師、又は臨床経験を有し、小児医療電話相談の対応について訓練を積んだ看護師又は保健師（以下、相談対応者と呼ぶ。）が対応する相談体制を確保する。なお、相談対応者への電話取り次ぎとして、相談対応者以外の者が電話対応のみを行うことは可能とする。

　(2)看護師又は保健師が相談対応する場合は、コールセンター内に小児科医師を常駐させるか、又は電話転送の方法により小児科医師が即応する支援体制を確保する。

７　その他の実施体制

　(1)相談対応者は、本事業により対応した相談や助言等の内容について、日時及び相談対応者名等とともに適切な様式等により記録しておくものとする。

なお、相談への対応はあくまで助言であることから、相談対応者は、診断に必要な情報を得られないまま、相談者に対し、一般的な家庭で行いうる応急処置等の範囲を超える処置方法などの指示をしてはならないことに留意するとともに、やむをえない事由により指示を行った場合には、記録して保存するものとする。-

　(2)電話相談の開始に当たっては、佐賀県の小児救急電話相談窓口であること及び本事業における助言及び指示等は電話を通じた限られた情報に基づくものであって、相談者の判断の参考とするためのものに過ぎないことについて、相談者に対して十分に説明するものとする。

　(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。

　(4)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。

　(5)相談対応の実施方法を具体的に定めたマニュアルを作成し、佐賀県に提出する。なお、電話対応マニュアルをはじめ、相談対応の実施方法は、佐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。

　(6)県内の小児救急医療機関等の案内にあたっては、佐賀県の意見に基づき実施すると　　ともに、的確な情報を提供する。

　(7)相談者の個人情報保護に努め、相談記録等の情報管理に十分配慮する。

(8)その他電話相談対応に関して疑義等が生じた場合には、佐賀県と協議を行う。