

静岡県小児救急電話相談事業運営委託仕様書

1 委託業務の名称

静岡県小児救急電話相談事業

2 事業の目的

子どもの急病時等の保護者等の不安を解消し、患者の症状に応じた適切な医療を提供することを目的に、看護師又は保健師（以下、「看護師等」という。）及び医師等の専門家から助言を得られる電話相談事業を実施する。

3 実施日時

ア 実施期間 令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

イ 実施時間 8時から翌8時まで

※令和8年4月1日は0時から運営を開始し、令和9年3月31日は24時までとする。

※年末年始は12月26日から1月4日までとする。

4 相談見込件数

55,600件（年間）

5 委託業務の内容

- （1）静岡県又は静岡県内に滞在等している子どもを持つ保護者等からの子どもの急病等の相談に対し電話で対応する。
- （2）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。
- （3）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。案内にあたっては、別紙1の方針に従い、「医療情報ネット」（ウェブサイト）等で静岡県内の医療機関の状況を把握したうえで行うこと。
- （4）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。
- （5）相談内容の報告については、別紙2の実績報告書によって毎月実施すること。
- （6）応答率、占有率等必要回線数の分析に必要な情報を提供すること。応答率、占有率の算出方法は、委託者と協議の上決定する。
- （7）必要に応じ、関係者で構成する協議会に出席すること。

6 実施体制等

- (1) 静岡県小児救急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日当たり看護師等及び小児科医(研修等により、小児科医と同等の知識を有する小児科以外の医師を含む。)を下表のとおり配置、若しくはこれと同等の体制を確保すること。
- (2) 回線混雑時の対応のため、相談員が対応する回線とは別に、委託者が指定するガイダンスを流す回線を下表のとおり確保し、相談員が対応する回線に順次転送されるものとする。

○通常体制

時間帯	相談員が 応答する 電話回線数	ガイダンス を流す電話 回線数	相談日1日あたりに 確保すべき体制
土、日・祝/17時から23時まで	7回線以上	2回線以上	看護師等7名以上及び小児科医1名以上配置
日・祝/8時から17時まで	6回線以上		看護師等6名以上及び小児科医1名以上配置
平日/17時から23時まで	5回線以上		看護師等5名以上及び小児科医1名以上配置
土/13時から17時まで	4回線以上		看護師等4名以上及び小児科医1名以上配置
土、日・祝/23時から8時まで	3回線以上		看護師等3名以上及び小児科医1名以上配置
平日/8時から17時まで 平日/23時から8時まで 土/8時から13時まで	2回線以上		看護師等2名以上及び小児科医1名以上配置

○年末年始体制（12月26日～1月4日）

※下表の回線数を基準とし、令和7年度の相談実績（参考資料）を参考に、毎月の日別および時間別応答率が常に89.1%以上となるよう相談員を必要数配置すること。

時間帯	相談員が 応答する 電話回線数	ガイダンス を流す電話 回線数	相談日1日あたりに 確保すべき体制
17時から22時まで	9回線以上	2回線以上	看護師等9名以上及び小児科医1名以上配置
8時から17時まで	8回線以上		看護師等8名以上及び小児科医1名以上配置
22時から23時まで	5回線以上		看護師等5名以上及び小児科医1名以上配置
23時から8時まで	3回線以上		看護師等3名以上及び小児科医1名以上配置

（３）相談にあたっては、臨床経験が５年以上で小児救急医療電話相談の対応について訓練を積んだ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。受託者は、看護師免許等により、相談員の看護師資格の保持を確認し、事業開始時に委託者に報告すること。

（４）相談員の配置体制について、別紙３により毎月報告すること。

（５）相談員の回答内容の標準化、質の向上を図るための研修等を実施すること。

（６）曜日・時間帯別の本県が設置する電話回線への入電件数等により適宜体制を見直し、応答率は89.1%以上を確保するものとする。応答率達成のために必要がある場合は、適宜回線数の見直しを行い、事前に発注者に報告を行うこと。

（７）電話対応マニュアルをはじめ、相談対応の実施方法は、委託者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

委託者に提出すること。

- (8) 委託業務の開始前に、業務責任者及びスタッフ等の名簿（資格、電話相談等の経験歴を含む。）を委託者に提出すること。名簿には看護師等の確保体制及び医師の確保体制（常駐又はオンコールによる支援体制等）についても記載すること。

7 電話相談システム

- (1) 県民が＃８０００又は０５４－２０１－９９１０に電話をかけると、N T Tのボイスワープにより自動転送されるシステムとすること。
- (2) 委託者の電話主装置の変更等により、転送元の電話番号が変更された場合も、(1)と同様のシステムとすること。
- (3) 自動転送される回線は、本県用の専門回線を設置すること。また、相談員の配置は専用配置とする。
- (4) 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。

8 責任の所在等

- (1) 本事業実施の責任は、委託者とする。
- (2) 受託者は、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。
- (3) 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。
- (4) 天変地異発生時に本システムが毀損、滅失等した場合、受託者は復旧する責任を負い、修理費用は受託者が負担する。

9 契約に関する事項

- (1) 本事業実施の責任は、委託者とする。
- (2) 委託料の支払時期、回数等については別途協議するものとする。
- (3) 県民が＃８０００又は０５４－２０１－９９１０へ電話をかけた後、ボイスワープにより自動転送される回線使用料は、県が負担するものとする。
- (4) 受託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

損害を契約料金を上限として賠償すること。

- (5) 天変地異発生時に本システムが毀損、滅失等した場合、受託業者は復旧する責任を負い、修理費用は受託業者が負担すること。

10 その他留意事項

- (1) 電話相談にあたっては、相談者に対し、本事業における看護師等・小児科医の助言及び指示は、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もの（診療行為でない）であることを十分に説明し、理解を得ること。
- (2) 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（昭和23年法律第201号）第20条及び平成9年12月24日付け健政発第1075号通知）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。
- (3) 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。
- (4) 現行事業者が令和8年3月31日まで業務を行うため、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こと。

別紙１：小児救急電話相談事業における医療機関の案内方針

相談対応において、医療機関への案内が必要であると判断された場合には、次の方針に従って医療機関を案内するものとする。

なお、医療機関の案内にあたっては、「医療情報ネット」（ウェブサイト）等で静岡県内の医療機関の状況を把握したうえで実施すること。

１ 医療機関の案内方針

- (1) 相談者の現在地が属する医療圏から初期小児救急医療機関を案内する。
- (2) 医療圏に受診可能な初期小児救急医療機関がない場合、同医療圏から初期救急医療機関を案内する。この際、小児科医ではないことを相談者に伝える。
- (3) 医療圏に受診可能な初期小児救急及び初期救急医療機関がない場合のみ、二次救急医療機関等を紹介する。この際、小児科医が対応できるとは限らないことを伝える。

２ 二次救急医療機関等の案内先

１(3)の場合に案内する医療機関は下表のとおりとする。

市町	医療機関	市町	医療機関
下田市	下田メディカルセンター	静岡市	当番病院(小児科)
東伊豆町	伊豆今井浜病院	島田市	島田市立総合医療センター
	康心会伊豆東部病院	焼津市	焼津市立総合病院
河津町	下田メディカルセンター	藤枝市	藤枝市立総合病院
	伊豆今井浜病院	牧之原市	榛原総合病院
南伊豆町	下田メディカルセンター	吉田町	榛原総合病院
松崎町	西伊豆健育会病院		島田市立総合医療センター
西伊豆町	西伊豆健育会病院		焼津市立総合病院
熱海市	国際医療福祉大学熱海病院		藤枝市立総合病院
伊東市	伊東市民病院	川根本町	島田市立総合医療センター
沼津市	沼津夜間救急医療センター	磐田市	磐田市立総合病院
三島市	沼津夜間救急医療センター	掛川市	中東遠総合医療センター
御殿場市	御殿場市救急医療センター	袋井市	中東遠総合医療センター
裾野市	沼津夜間救急医療センター	御前崎市	菊川市立総合病院
伊豆市	伊豆赤十字病院		中東遠総合医療センター
伊豆の国市	伊豆保健医療センター		榛原総合病院
函南町	沼津夜間救急医療センター	菊川市	菊川市立総合病院
清水町	沼津夜間救急医療センター	森町	公立森町病院(22時～翌6時救急受診制限)
長泉町	沼津夜間救急医療センター		磐田市立総合病院
小山町	御殿場市救急医療センター		中東遠総合医療センター
富士宮市	富士宮市救急医療センター	浜松市	浜松市夜間救急室
富士市	富士市救急医療センター	湖西市	市立湖西病院

様式第 3 号

相談件数等実績報告書

1 月別時間帯別相談件数

(単位：件)

	8時 ～ 9時	9時 ～ 10時	10時 ～ 11時	11時 ～ 12時	12時 ～ 13時	13時 ～ 14時	14時 ～ 15時	15時 ～ 16時	16時 ～ 17時	17時 ～ 18時	18時 ～ 19時	19時 ～ 20時	20時 ～ 21時	21時 ～ 22時	22時 ～ 23時	23時 ～ 24時	0時 ～ 1時	1時 ～ 2時	2時 ～ 3時	3時 ～ 4時	4時 ～ 5時	5時 ～ 6時	6時 ～ 7時	7時 ～ 8時	計
4月																									
5月																									
6月																									
7月																									
8月																									
9月																									
10月																									
11月																									
12月																									
1月																									
2月																									
3月																									
計																									

2 助言及び指示内容別相談件数

(単位：件)

	119番通報	直ちに病院へ行く	明日かかりつけ医 へ行く	何かあれば病院へ 行く	病院へ行く必要 はない	その他
計						

様式第3号（つづき）

3 個表 令和 年 月分

番号	年齢 ※1	男女別	相談 時間	相談者			対応	相談 内容	相談症 状	発症 時期	相談前 受診の 有無	医師の 対応 ※2	相談日			市町	受診する 診療科 ※3
				続柄	年齢	性別							日付	曜日	時間帯		

※1：1歳未満については月齢を記入し、1歳以上については1歳ごと記入する。

※2：「医師が対応」「医師の助言」「助言無し」のいずれかを記入する。

※3：受診する診療科を回答した場合に、回答した診療科を記入する。