

さいたま市子ども急患電話相談業務仕様書

1 業務件名

さいたま市子ども急患電話相談業務

2 業務の目的

子ども急患電話相談（以下「急患電話相談」という。）を介して、子どもの急な病気や怪我に対する保護者等の不安を軽減、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、夜間救急等を受診したり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する。

3 対象者

さいたま市に居住、又は滞在する子ども（概ね 18 歳未満）及びその保護者並びに家族等（以下「相談者」という。）

4 履行期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

5 履行場所

日本国内で受託者が設置する場所（以下「コールセンター」という。）とする。

ただし、相談者に関するプライバシーの保護と必要な設備（機器及び回線等）が確保されている場所であること。

6 相談受付時間

平日

午後 5 時から翌午前 9 時（16 時間）

土曜日、日曜日、祝休日、年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）

午前 9 時から翌午前 9 時（24 時間）

7 業務内容

さいたま市（以下、「委託者」という。）が設置する相談専用電話（048-825-5252）に着信及び相談専用ファクシミリ（048-825-5254）に受信のある次の相談の対応を行うものとする。

(1) 急病相談対応

相談者からの相談に基づき、症状に応じた救急医療の相談や応急処置方法の助言、さいたま市内の救急医療機関等の案内を行う。

原則、119 番通報や受診希望先の医療機関等への転送は行わない。ただし、通報あるいは転送をしなければ、死亡や重篤な状態となる可能性が否定できない場合などの一刻を争う場合はこの限りではない。

(2) 病気に関連する育児相談対応

日常生活や習慣等の影響、又は身体的な状況による慢性的な疾患が疑われる場合、あるいは病気の程度が軽度と判断できる場合は、疾患に至る可能性のある生活習慣に関する助言や障害等に関する相談窓口の紹介、かかりつけ医への受診案内などの対応を行い、かつ、「(1) 急病相談対応」に沿った対応をする。

8 相談体制

- (1) 相談受付時間帯には、電話回線 1 回線ごとに医療機関での臨床経験を有し、救急患者に対する応急処置その他相談業務の実施に必要な医療一般に関する知識及び経験を有する医師、看護師又は保健師（以下「相談員」という。）1 名以上を常時確保すること。
- (2) 相談受付時間内に、小児対応が可能な医師を 1 名以上確保（オンコール含む）し、常駐又は電話転送により、相談員への指導・助言又は直接相談者への助言が可能なバックアップ体制を確保すること。
- (3) 業務の実施にあたっては、急患電話相談業務経験者、又は官公庁が実施する電話相談業務及び本市の急患電話相談業務に類似する相談業務の経験を有する者の中から、業務責任者を定めること。履行場所が複数存在する場合については、履行場所ごとに業務責任者を定め、各履行場所の業務責任者を統括する統括責任者を定め配置すること。
- (4) 業務責任者は、本委託業務について全般的かつ総合的な役割を担い、緊急対応を要する通報・相談の支援体制を確保するなど、業務の円滑な運営管理を行うものとする。
- (5) 急患電話相談業務で提供する情報等のサービスの質の維持・向上を図るため、常に最新の医療情報を収集するとともに、相談員の教育・指導・訓練等の研修を行うこと。
- (6) クレームや苦情等への対応については、誠実に相談者に対応するとともに、業務責任者は速やかに対応体制を構築すること。
- (7) 災害時や停電、計画停電等を想定し、遅滞・休止なく急患電話相談業務を提供できる体制を整えること。
- (8) 相談の電話を受ける際は、通話録音装置を備え付け、あらかじめ以下の 3 点について

必ず説明すること。なお、説明の方法はガイダンステープ（コールシーケンサー）による案内でも構わない。

ア さいたま市子ども急患電話相談の窓口であること。

イ 急患電話相談は診療ではなく、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。

ウ 相談対応の品質向上等のため会話を録音していること。

(9) 回線混雑により回線がつかない場合は、待機メッセージを流すこと。

(10) 行政が運営する病院検索システム等が閲覧可能な環境で急患電話相談を実施すること。

9 相談回答要件

(1) 相談内容に応じて、医療機関受診の要否について回答をすること。

(2) 医療機関の案内等を行う際には、次の3点を必ず説明すること。

ア 受診する際は、マイナ保険証や資格確認書など受診に必要な物を持参すること。

イ 受診する際は、受診する医療機関へ電話連絡をすること。

ウ 急患電話相談からの医療機関等の紹介をもって、他の患者より優先的に受診できるものではないこと。

(3) 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。

(4) 相談員は、相談案件ごとに相談内容、対応結果などを記載した相談記録（以下「相談記録」という。）を作成すること。

10 服務規律

(1) 業務を実施する上で相談員の資質、態度等が不適正と認められる場合は、委託者は受託者に交替を要求できるものとし、受託者は速やかに適正な者に交替させるものとする。

(2) 相談者の個人情報の取扱いについて、必要な措置を執り、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。また、委託契約終了後においても同様とする。

11 報告書等

(1) 急患電話相談業務開始前に、相談員名簿（資格、電話相談等の経験歴を含む。）を提出すること。相談員名簿には相談員の確保体制（専任又は兼任）、小児対応が可能な医師の確保体制（常駐又は電話転送による支援体制等）、業務責任者及び統括責任者についても記載すること。

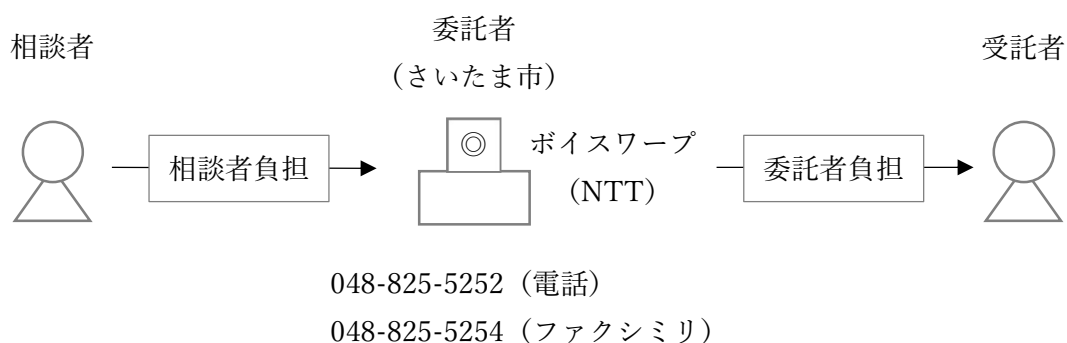
(2) 急患電話相談業務開始前に急患電話相談業務の実施方法を具体的に定めたマニュアルを作成し、委託者へ提出すること。なお、当該マニュアルは、急患電話相談業務開始後に業務状況に併せて適宜修正等を施し、修正等を施したものを提出すること。

- (3) 毎月の相談件数、応答率及び相談記録を取りまとめ、翌月 20 日までに報告すること。
- (4) 四半期ごとに急患電話相談の事例分析を行い、委託者が定める期日までに報告すること。
- (5) 常に事故の防止に努めるとともに、事故の発生を知ったときは、その事故発生の帰責の如何を問わず、直ちにその旨を委託者に報告し、かつ応急措置を講じ、遅滞なく事故の報告書及び今後の対策方針を提出すること。なお、クレームや苦情等への対応についても同様とする。

12 電話回線※1

- (1) 固定電話回線は委託者が準備する。
- (2) 受託者は、コールセンターに専用電話回線を2回線以上整備し、これとは別にファクシミリによる相談も受け付けられる体制を確保すること。
- (3) 固定電話回線からコールセンター間は、ボイスワープ（NTT 電話サービス）において転送するものとし、転送及び通信に係る費用は委託者が負担する。
- (4) 受託者は、ボイスワープによる転送切り替え作業をリモートコントロールにより行うこと。

※1 電話・ファクシミリ回線のイメージ



13 その他

- (1) 急患電話相談業務は、履行期間の始期日の午前 0 時から履行期間の終期日の午後 11 時 59 分台に受電した相談とする。なお、委託期間の満了によって急患電話相談業務が終了し、受託事業者に変更が生じた場合であっても、滞りなく運営すること。
- (2) 転送サービス等が適切に作動することを履行の始期までに試験し、令和 8 年 3 月 31 日から 4 月 1 日にかけての業務の引継ぎに際し、相談業務に支障をきたさないように、令和 7 年度受託事業者と連絡調整を行い運用開始の準備を図ること。また、令和 9 年 3 月 31 日から 4 月 1 日にかけての業務の引継ぎに際し、相談業務に支障をきたさないように、令和 9 年度受託事業者との連絡調整を行うこと。

- (3) 相談時に児童虐待等が疑われる事案があった場合は、児童福祉法等の規定に基づき、通告等の適切な対応を行うこと。
- (4) 受託者は、業務を履行するにあたり、人権の尊重を基本とするとともに、人権に関する社員研修の実施等により、業務従事者が人権に配慮することができるよう努めること。
- (5) 本仕様書等に定めのない事項は、委託者と協議し定めるものとする。