

北海道小児救急電話相談事業委託業務処理要領

第1 趣旨

この要領は、北海道（以下「委託者」という。）が、（以下「受託者」という。）に委託する北海道小児救急電話相談事業運営業務に関する業務の処理について、必要な事項を定めるものとする。

第2 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。

- (1) 北海道内に在住又は滞在している子どもの保護者等からの電話相談対応業務
- (2) 上記業務に関し、委託者が必要と認める業務

第3 業務の実施日時

毎日 23時から翌8時まで

第4 業務の処理方法

1 相談の実施

受託者は上記業務の実施時間において、委託者の相談専用電話から転送された電話相談の対応を行うものとする。

2 相談員の確保

- (1) 受託者は、北海道小児救急電話相談に対応する相談員として、相談時間帯には看護師1名以上（小児科経験のある者が望ましい）及び小児科医1名以上を確保するものとする。
- (2) 相談に当たっては、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。

3 相談体制

- (1) 受託者は、相談業務を円滑に運営するため、電話相談事業の業務処理責任者を1名以上配置すること。業務処理責任者は、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。
- (2) 受託者は、委託業務の開始前に、業務処理責任者及び委託者の相談対応をする相談員の名簿（資格、電話相談等の経験歴を含む。）を委託者へ提出すること。名簿には看護師の確保体制（専任又は兼任）及び医師の確保体制（常駐または電話転送による支援体制等）についても記載すること。
- (3) 受託者は、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委託者に提出すること。
- (4) 受託者は、相談の電話を受ける際は、あらかじめ①北海道小児救急電話相談の窓口であること、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かまわない。

- (5) 受託者は、回線混雑により回線が繋がらない場合は待機メッセージを流すこと。
- (6) 受託者は、相談者のプライバシー保護について、相談業務時間の内外を問わず適切に取扱うこととし、相談員に対する情報管理の徹底に努めること。
- (7) 受託者は、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（北海道の地域医療の現状を含む）・指導・訓練等の研修を行うこと。
- (8) 受託者は、委託者から小児救急電話相談員研修会等への出席を求められた場合は出席し、求めに応じ相談内容等を報告すること。
- (9) クレームや苦情等への対応については、業務処理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) 受託者は、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。

4 相談回答要件

- (1) 受託者は、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こと。
- (2) 受託者は、相談者が受診を希望する場合には、「北海道救急医療・広域災害情報システム」を案内すること。
- (3) 受託者は、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) 相談内容は、委託者が指定する#8000相談対応記録シート（別紙1）に記載すること。
- (5) 受託者は、医学的判断を要する場合は、速やかに小児科医の判断を仰ぐこと。
- (6) 小児科医による対応に当たっては、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（医療法（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、北海道が指定する相談記録票（別紙2）へ記載し、適切に保存すること。

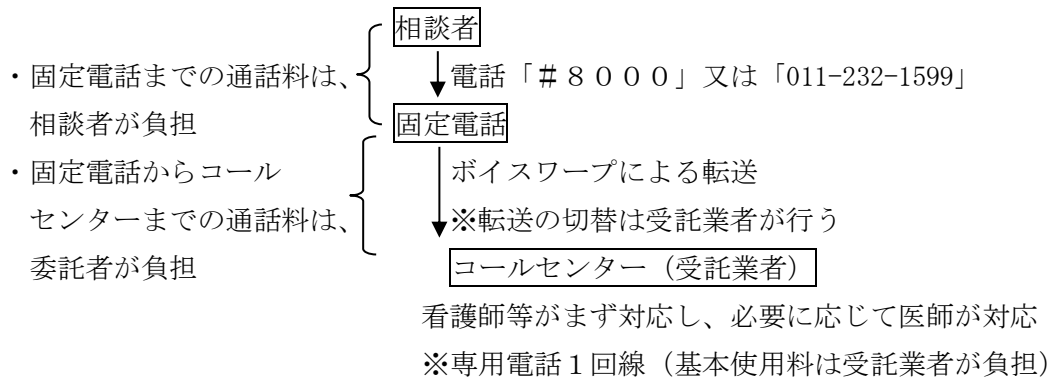
5 事業実績報告

受託者は、#8000相談対応記録シート（別紙1）及び相談記録票（別紙2）を整理し、相談実績を毎月ごとに北海道へ所定のフォーマットによる電子データ（別紙3）で報告すること。報告期限は翌月の20日までとする。

第5 電話回線について

- (1) #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、委託者が行う。
- (2) 固定電話回線から受託業者のコールセンターまでの間は、ボイスワープ（NTT電話サービス）により転送するものとし、転送に係る費用は委託者が負担する。
- (3) ボイスワープによる転送の切替は、受託者がリモートコントロールにより行う。
- (4) 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1回線整備するものとする。他の受託業者等で使用する電話回線との共用は認めない。

【電話回線のイメージ図】



第6 その他

本要領等で定めのない事項については、委託者と受託者が協議の上定めるものとする。