

救急医療・育児相談コールセンター運営業務委託 仕様書

救急医療・育児相談コールセンター運営業務委託に関する契約の締結に際し、委託業務を円滑かつ効果的に行うため、本委託業務の遂行に必要な事項を次のとおり定めるものとする。

1 委託業務名

救急医療・育児相談コールセンター運営業務委託

2 委託業務の場所

受託者の定める日本国内の特定の場所とする。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）が確保されている場所であること。

3 委託期間

令和4年4月1日から令和7年3月31日まで

4 委託目的

救命救急センターでの受診を希望する患者のうち、軽症の患者について、救急医療・育児相談コールセンター（以下「当センター」という。）を介して適切な医療機関を案内するとともに、市民が病院で診察・治療を受ける前の救急医療相談ができるよう体制を整える。また、市民の育児に対する不安や負担の軽減を図るため、24時間365日、相談が可能な体制もあわせて構築する。なお、相談対応においては専門的知識が必要となるため、各部門の専門職を有する事業者による業務委託を行い当センターを運営する。

5 対象者

豊田市民（令和3年4月1日現在 183,167世帯、421,280人）
豊田市内にいる人（豊田市訪問者）

6 委託内容

（1）相談内容

以下について、家庭での対処法など適切な助言等を行う。

ア 救急医療相談

相談者からの照会又は依頼に基づき、症状に応じた救急医療の相談や応急処置方法の助言、豊田市内の救急医療機関等の案内を行う。原則、当センターから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、転送（通報）しなければ、死亡の可能性があるなど重篤な状態で、一刻を争う場合はこの限りではない。

なお、医療機関案内を行う際には次の3点を必ず伝えること。

- ① 受診する際は、保険証を持参すること
- ② 受診する医療機関へ電話連絡後、受診すること
- ③ 当センターの紹介をもって他の患者より優先的に受診できることではないこと
また、救急医療相談時、豊田市福祉部地域包括ケア企画課（以下「地域包括ケア企画課」という。）から提供する情報は、在宅当番医（外科輪番表）とする。

イ 育児相談

相談者からの育児に関する相談に対し必要な助言・指導を行う。ただし、児童虐待に関する相談・連絡、その他緊急性がある場合、継続的な支援が必要と判断され、かつ、相談者が支援を希望している場合は、相談者の住所、氏名、連絡先等を聞き取りの上、以下のとおり対応すること。

- ① 児童虐待に関する相談・連絡、その他緊急性がある場合
 - ・豊田市役所開庁時間帯の場合は、豊田市子ども部子ども家庭課家庭児童相談担当（以下「家児相」という。）（0565-34-6636）へ相談受付後直ちに連絡し、聞き取った内容を報告する。
 - ・平日夜間（午後5時15分～翌日午前8時30分）、土日祝日及び12月29日～1月3日の場合は、相談受付後直ちに子ども家庭課当番電話に電話し、聞き取った内容を報告する。つながらない場合においては、豊田市役所警備室（0565-31-1212）に連絡する。なお当番電話の番号については別途告知する。
 - ・ただし、急迫した身体生命上の危険に関わると判断した場合は、最初に警察に通報し、その後、受付時間帯に応じ上記の対応を行う。
 - ・相談内容に関する記録については児童相談受付票を使用し、家児相にメール、ファクシミリ等により速やかに送信する。
 - ・相談者に対し、受託者が豊田市（以下「市」という。）へ連絡（通告）してよいかの判断を仰ぐことはしない。ただし、市に詳しく相談に乗ってもらった方が良いので氏名、連絡先等を教えてほしいと働きかけるなどし、聞き取れたか否かに関わらずそのやり取りの内容を児童相談受付票に記載する。
- ② 継続的な支援が必要と判断され、かつ、相談者が支援を希望している場合
 - ・市へ相談内容を報告し、及び市の相談機関（相談内容に応じて、家児相以外の相談機関から連絡することがある。）から相談者へ連絡することの了解を相談者から得る。

- ・豊田市役所開庁時間帯に、家児相（0565-34-6636）へ連絡する。
- ・平日夜間（午後5時15分～翌日午前8時30分）、土日祝日及び12月29日～1月3日の場合は、翌開庁日の午前中に電話する。
- ・相談内容に関する記録（助言内容を含む。）については児童相談受付票を使用し、家児相にメール、ファクシミリ等により速やかに送信する。

ウ その他

前述以外の相談があった場合は、可能な限り相談に応じる。ただし、市民、その関係者及び豊田市内にいる人以外の者からの相談については受付しない。

(2) 相談対応時間

24時間365日

(3) 直接相談・苦情等対応

自動音声応答システムではなく、直接、相談員が電話対応すること。

苦情等の対応については、受託者が誠実かつ適切に対応すること。また、明らかなクレームや依存的相談で極めて高い頻度で入電があり、他の相談者からの入電に支障がある場合は、受付を拒否すること。その場合は、速やかに市に報告すること。

7 相談体制

(1) 市民からの相談を適切かつ安定的に受付することができるよう必要な回線や人員を確保すること。

(2) 相談対応者については、次のとおりとする。

ア 相談対応者は、医師、看護師、保健師、助産師、社会福祉士、精神保健福祉士又は臨床心理士の免許を有する者であること。なお、相談内容に応じて、適宜その専門分野に長けた者に対応を代わること。

イ アに定める者のうち、医師、看護師、保健師及び助産師については医療機関での臨床経験が3年以上あることとし、社会福祉士、精神保健福祉士及び臨床心理士については児童福祉事業に従事した経験あるいは同種の業務に従事したことがあること。

ウ アに定める者は、相談技術等に関する研修を受講した者であること。

エ 医師については、当センター事務所内に常駐する必要はないが、24時間体制で必要に応じて直接相談に応じられる体制を確保すること。

(3) 受託事業の実施に当たっては、本業務を円滑に運営するため、官公庁からの電話相談の業務経験を有する者から、業務担当責任者及び主任担当者を定めること。また、業務担当責任者と主任担当者は、それぞれ1名定めること。

(4) 業務担当責任者は、本委託業務について全般的かつ総合的な役割を担い、主任担当者は業務担当責任者を補佐し、本委託業務を進める役割を担うものとし、相談対応者に対する指導を行うとともに、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) 業務において生じた法律上の損害賠償責任に対応するため、賠償責任保険に加入すること。
- (6) 災害時や停電、計画停電等を想定し、遅滞・休止なく相談業務を提供できる体制を整えること。
- (7) 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、市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。
- (8) 入電時は市が指定したセンターの名称を名乗ること。
- (9) 関係機関等からの照会の場合は、必要に応じて地域包括ケア企画課、又は家児相に連絡すること。
- (10) 相談者の個人情報の保護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) 相談対応の実施及び相談員の任用にあたっては、市の意見を可能な限り反映したのものとなるよう努めること。
- (12) 常に最新の医療・保健・福祉に関する情報を収集するなど、サービスの質の維持・向上に努めること。
- (13) 固定電話、携帯電話及びPHSからの相談を受け付けられる電話番号を設けること。
- (14) コールナンバーは市が指定する番号とするものとし、委託期間終了後は、当該ナンバーを市又は市が指定する次期委託業者に引き渡すこと。
- (15) 対応の対象となる相談は委託期間開始日の午前0時から委託期間終了日の午後11時59分台に受電した相談とする。なお、委託期間終了により当センター運営業務実施者が変わる場合も、滞りなく運営すること。
- (16) 相談内容については、地域包括ケア企画課、又は家児相から問い合わせることがある。

8 記録・整理に関する業務

(1) 月例報告書

報告書（案）を参考に、報告する内容を市と受託者で協議の上、決定する。

月例報告として翌月20日までに地域包括ケア企画課及び家児相へ報告すること。ただし、3月分の報告については、翌月10日までに報告すること。

(2) 都度報告

緊急対応を行った場合は、速やかに地域包括ケア企画課又は家児相にファクシミリ等により報告すること。

(3) 検査等

事業の執行の適正を期するため、必要があるときは、市は受託者に対し報告させ、又は事務所等に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問を行うことができるものとする。また、必要に応じて臨時に業務内容に関する報告を求める場合がある。

- (4) 前各号に定めるほか、業務実施にあたって必要な事項については、委託内容の範囲内で別途報告を求めることがある。
- (5) 成果品の作成ソフト条件
上記(1)から(4)に該当する各種資料及び報告書類は、マイクロソフト社ワード又はエクセルで作成するものとする。

9 業務の一括再委託の禁止

- (1) 受託者は、受託者が行う業務の全部を一括して又はこの仕様書に定める主たる部分を第三者に再委託することはできない。
- (2) この業務における「主たる部分」とは、当センター運営業務における総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断等をいう。
- (3) 受託者は、コピーや資料の収集、収集資料の整理、単純な集計、現行のワープロ打ち、印刷、製本、模型作成、翻訳、参考書籍・文献購入、消耗品購入等当該業務の付随的・補助的業務にあたらぬ簡易な業務の再委託に当たっては、市の承認を必要としない。
- (4) 受託者は、第2項及び第3項に規定する業務以外の再委託に当たっては、書面により市の承認を得なければならない。
- (5) 受託者は、再委託先に対して本契約における受託者の義務と同様の義務を順守させ、その行為について一切の責任を負う。

10 支払い

- (1) 契約金額の支払いは、各年度の9月、3月の末日を支払整理日として、6回の分割払いとする。
- (2) 各年度の支払額は、契約金額から消費税及び地方消費税（以下、「消費税」という。）相当額を除いた額の $2/6$ に、その額に係る消費税相当額を加えた額とする。ただし、契約金額から消費税相当額を除いた額の $2/6$ に1000円未満の端数が生じたときは、その端数の合計額を各年度の最終回にあわせて支払うものとする。
- (3) 各回の支払額は、各年度の支払額から消費税相当額を除いた額の $1/2$ に、その額に係る消費税相当額を加えた額とする。ただし、各年度の支払額から消費税相当額を除いた額の $1/2$ に1000円未満の端数が生じたときは、その端数の合計額を当該年度の最終月にあわせて支払うものとする。

1 1 その他

- (1) 本委託業務の遂行にあたっては、市との連絡調整を十分に行い、この仕様書に定めるもののほか、必要な事項が生じたときは、その都度協議し、決定するものとする。
- (2) 本業務を遂行するために必要な物品、電話回線、転送に係る費用、人員及び研修等については、全て受託者の負担とする。

報告書（案）様式

[①相談時間別件数]

		当 月	累 計	前年 同月	前年 累計			当 月	累 計	前年 同月	前年 累計
0 ～ 1 分 未満	救急医療相談					7 ～ 8 分 未満	救急医療相 談				
	育児相談						育児相談				
	その他						その他				
1 ～ 2 分 未満	救急医療相談					8 ～ 9 分 未満	救急医療相 談				
	育児相談						育児相談				
	その他						その他				
2 ～ 3 分 未満	救急医療相談					9 ～ 10 分 未満	救急医療相 談				
	育児相談						育児相談				
	その他						その他				
3 ～ 4 分 未満	救急医療相談					10～15 分 未満	救急医療相 談				
	育児相談						育児相談				
	その他						その他				
4 ～ 5 分 未満	救急医療相談					15～20 分 未満	救急医療相 談				
	育児相談						育児相談				
	その他						その他				
5 ～ 6 分 未満	救急医療相談					20～30 分 未満	救急医療相 談				
	育児相談						育児相談				

	その他						その他				
6 ~ 7 分 未満	救急医療相談					30分 以上	救急医療相談				
	育児相談						育児相談				
	その他						その他				

[②相談者年齢別件数]

		当月	累計			当月	累計
12歳未満	救急医療相談			50歳代	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
12~15歳未 満	救急医療相談			60歳代	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
15~20歳未 満	救急医療相談			70歳代	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
20歳代	救急医療相談			80歳代以上	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
30歳代	救急医療相談			不明	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
40歳代	救急医療相談			合計	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		

[③相談対象者年齢別件数]

		当月	累計			当月	累計
1か月未満	救急医療相談			15~20歳未 満	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
1~6か月未 満	救急医療相談			20歳代	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		

	その他				その他		
6 か月～1 歳 未満	救急医療相談			30 歳代	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
1 歳未満	救急医療相談			40 歳代	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
1～2 歳未満	救急医療相談			50 歳代	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
2～3 歳未満	救急医療相談			60 歳代	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
3～4 歳未満	救急医療相談			70 歳代	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
4～5 歳未満	救急医療相談			80 歳代以上	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
5～6 歳未満	救急医療相談			不明	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
6～12 歳未満	救急医療相談			合計	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
12～15 歳未 満	救急医療相談						
	育児相談						
	その他						

[④相談対象者続柄別件数]

		当月	累計			当月	累計
本人	救急医療相談			孫	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
配偶者	救急医療相談			その他	救急医療相談		

	育児														
	その他														

[⑦内容別件数]

相談内容（救急医療）	当月	%	累計	%
病気・症状と治療に関する相談				
事故・ケガと治療に関する相談				
応急処置に関する相談				
医療機関に関する相談				
その他				
合計				

相談内容（育児）	当月	%	累計	%
虐待相談				
養護相談（虐待相談を除く）				
保健相談				
障がい相談				
非行相談				
育成相談（不登校・しつけ等）				
その他の相談				
合計				

[⑧診療科目別件数]

診療科	当月	%	累計	%	診療科	当月	%	累計	%
内科					泌尿器科				
精神科					性病科				
神経科					肛門科				
神経内科					産婦人科				
呼吸器科					産科				
消化器科					婦人科				
胃腸科					眼科				
循環器科					耳鼻咽喉科				

小児科					気管食道科				
外科					放射線科				
整形外科					麻酔科				
形成外科					心療内科				
美容外科					アレルギー科				
脳神経外科					リウマチ科				
呼吸器外科					リハビリテーション科				
心臓血管外科					歯科				
小児外科					その他				
皮膚泌尿器科					不明				
皮膚科					合計				

[⑨対応別件数]

対応内容（救急医療）	当月	%	累計	%
応急処置等助言・指導で終わる				
何かあれば医療機関に行くようすすめる				
翌日、医療機関に行くようすすめる				
すぐに医療機関に行くようすすめる				
119番に行くようにすすめる				
その他				

対応内容（育児相談）	当月	%	累計	%
相談のみ				
市（家児相または警備室）へ連絡				
警察へ通報				
その他				

[⑩地域別件数]

		当月	累計			当月	累計
逢妻	救急医療相談			猿投	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
崇化館	救急医療相談			猿投台	救急医療相談		

	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
豊南	救急医療相談			松平	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
朝日丘	救急医療相談			井郷	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
竜神	救急医療相談			石野	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
梅坪台	救急医療相談			足助	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
高橋	救急医療相談			藤岡	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
美里	救急医療相談			藤岡南	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
益富	救急医療相談			下山	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
保見	救急医療相談			旭	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
高岡	救急医療相談			小原	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
若園	救急医療相談			稲武	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
前林	救急医療相談			浄水	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		
上郷	救急医療相談			豊田市民以外	救急医療相談		

	育児相談			(豊田市内に いる方)	育児相談		
	その他				その他		
末野原	救急医療相談			不明	救急医療相談		
	育児相談				育児相談		
	その他				その他		

[⑩医師の対応件数]

		当月	%	累計	%
医師が対応	救急医療相談				
	育児相談				
	その他				
医師が看護師にアドバイス	救急医療相談				
	育児相談				
	その他				

[⑪時間別の電話に出られなかった件数（スタッフ不足による件数・相談中の回線オーバー件数）]

	出られなかった理由					
	スタッフ不足による		回線パンクによる		その他	
	当月	累計	当月	累計	当月	累計
0時～						
1時～						
2時～						
3時～						
4時～						
5時～						
6時～						
7時～						
8時～						
9時～						
10時～						
11時～						
12時～						

児童相談受付票

受付日時		年 月 日 () 午前・午後 時 分～午前・午後 時 分 (分間)	
児 童	ふりがな 氏 名 ・性別 ・生年月日 ・学校等	男	年 月 日生 (歳)
		女	() [*] こども園・小・中・高
		男	年 月 日生 (歳)
		女	() [*] こども園・小・中・高
		男	年 月 日生 (歳)
		女	() [*] こども園・小・中・高
住 所		豊田市 町	
相 談 者	ふりがな 氏 名 ・性別 ・生年月日 ・続柄等	男 女	年 月 日生 (歳)
			続柄
	住 所		豊田市 町
電話番号		- -	
<p>【育児相談種類】※福祉行政報告例記入要領による</p> <p>1. 児童虐待相談 2. 養護相談 (その他の相談) 3. 保健相談 4. 肢体不自由相談</p> <p>5. 視聴覚障害相談 6. 言語発達障害等相談 7. 重症心身障害相談 8. 知的障害相談</p> <p>9. 発達障害相談 10. <犯行為等相談 11. 触法行為等相談 12. 性格行動相談 13. 不登校相談</p> <p>14. 適正相談 15. 育児・しつけ相談 16. その他の相談</p> <p>《再掲》</p> <p>(18)児童虐待通告 (19) いじめ相談 (20)児童売春等被害相談</p>			
<p>【相談の内容及び助言内容】</p>			
<p>【対応】</p> <p>1. 助言指導</p> <p>2. 豊田市家庭児童相談室へ連絡 (年 月 日 午前・午後 時 分)</p> <p>3. 愛知県豊田加茂児童・障害者相談センターへ連絡 (年 月 日 午前・午後 時 分)</p> <p>4. 警察へ通報 (年 月 日 午前・午後 時 分)</p> <p>5. その他 ()</p>			
対応者氏名			

※幼稚園の場合、こども園を幼稚園に読み替える。