

沖縄県子ども医療電話相談事業運営委託業務企画提案仕様書

この公募は、令和8年度当初予算の可決を前提とした年度開始前の事前手続きであり、予算成立後に効力を生じる事業である。県議会において当初予算が否決された場合は、契約を締結しないこととなる。

I 企画提案書の内容

【令和8年度】

第1 事業概要

1 委託業務名

令和8年度 沖縄県子ども医療電話相談事業運営委託業務

2 対象者

沖縄県内に在住する15歳未満の子どもを持つ親や保護者等(滞在者を含む)

3 事業の目的

子ども医療に関する親等の不安を軽減、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夜間救急等を受診することを防ぐことにより、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した電話相談事業を実施する。

4 委託期間及び運営時間

(1) 委託期間

令和8年4月1日(水)0時から令和9年3月31日(水)24時

(2) 相談受付時間

平日 23時～翌朝8時

土日祝日及び年末年始の日 8時～翌朝8時(19時～23時を除く)

※ 「祝日」とは、国民の祝日に関する法律に定める休日をいい、「年末年始の日」とは、12月29日から翌年の1月3日までの6日間をいう。

※ 毎日19時から23時までは、沖縄県医師会による電話相談窓口による相談も実施、それ以外の時間をコールセンターへ転送するものとする。

※ 新興感染症の蔓延、災害時等緊急を要する事態が生じた場合は、電話回線を増設するなどの柔軟な対応を行うこと。

5 受託場所

電話相談室については、受託者の方で用意すること。

第2 事業実施要件

1 日程

事業開始日は、契約締結後、令和8年4月1日(水)とし、確実に事業開始できるようテストを行うこととする。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。

令和8年4月1日(水)0時から確実に業務開始するための方策を提案すること。

2 相談実施体制

- (1) 沖縄県民又は沖縄県内に滞在等している子どもを持つ親等からの小児救急医療をはじめとする小児医療に係る電話相談を受け付け、相談内容に応じて、医療機関を受診する必要性の有無や受診の時期などを助言するとともに、家庭で実施可能な応急手当等についても必要に応じて助言を行う。また、相談者が希望する場合には、受診可能な医療機関の案内等を行う。(沖縄県内の医療機関情報の適切な提供に留意すること。)

ただし、相談対象者以外から相談を受けた場合であっても、他の相談窓口となる機関を紹介するなどの誠意ある態度で対応し、相談者に不快感を抱かせないように配慮すること。

- (2) 常に、相談事業を安定的かつ効率的に運営できるよう、必要な機器等を配備するコールセンター等の業務環境を有すること。

- (3) 常に、沖縄県子ども医療電話相談事業に対応する相談員として、相談日1日当たり、表1の時間帯ごとに配置する看護師又は保健師(以下、「看護師等」という。)の人員体制を提案すること。また、相談にあたっては、5年以上の臨床経験がある看護師等が対応するほか、必要に応じて小児科医が対応できる体制とすること。

表1

実施日	実施時間
平日	23:00～翌08:00
土日祝日及び年末年始の日	08:00～ 19:00
	23:00～翌08:00

- (4) 小児科医が対応にあたる場合、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)に留意すること。

○ 医師法第 20 条

医師は、自ら診察しないで治療をし、若しくは診断書若しくは処方せんを交付し、自ら出産に立ち会わないで出生証明書若しくは死産証書を交付し、又は自ら検案をしないで検案書を交付してはならない。但し、診療中の患者が受診後二十四時間以内に死亡した場合に交付する死亡診断書については、この限りでない。

- (5) 県内の小児救急医療対応医療機関の案内については、県内の状況を把握した上で実施すること。
- (6) 相談業務を円滑に運営するため、電話相談事業の業務責任者を 1 名以上配置すること。業務責任者は、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。
- (7) 委託業務の開始前に、業務責任者及び相談員の名簿(資格・談話相談等の経験歴を含む。)を沖縄県に提出すること。【様式 6】
- (8) 相談の電話を受ける際は、あらかじめ、①沖縄県の子ども医療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。説明の方法がガイダンステープによる案内でも構わない。また、実施時間外は、受付時間の案内等のメッセージを流すこと。
- (9) 相談者のプライバシー保護については、相談業務時間の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。
- (10) 提供する情報等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ため、相談員の教育・指導・訓練等の研修を実施すること。
- (11) クレームや苦情等への対応については、業務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。

- (12) 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。
- (13) 相談対応の実施方法を具体的に定めた電話対応マニュアルを作成し提出すること。
- (14) 相談業務においては、日本語及び英語による対応を行うこととし、その他で対応できる言語名を具体的に提案すること。

3 沖縄県特有の事情への対応

- (1) 沖縄県は、毎日 19 時から 23 時の間について、受託者とは別に沖縄県医師会に子ども医療電話相談事業の運営を委託することとなっている。
県民の相談窓口が 2 か所となることについて、均質な対応を図るため、沖縄県医師会と受託者の相談対応のすり合わせの方策について提案すること。
また、台風襲来時など対応困難な状況の場合には、時間帯を延長するなど柔軟な対応を行うこと。
- (2) 沖縄県では、救急病院の外来患者のうち、時間外受診者が占める割合が全国一高いこと、また、離島を多く抱えており、それぞれの離島診療所における医療体制や受診方法が異なることもある。このような中、他県と一律同様ではなく、本県の現状に即した質の高い相談対応をどのように担保するかについて、具体的な方策を提案すること。

第3 事業実績要件

- (1) 相談記録の整理、看護師等及び小児科医との連絡調整、事業報告の整理等を行うとともに、可能な限り相談後の受診行動を調査し報告すること。
なお、相談記録については、県の指示する期間保存すること。
- (2) 相談実績を毎月、沖縄県へ報告するものとする。(報告内容：相談件数、時間帯・曜日別相談件数、相談者内訳、相談者地域別(県内市町村別)内訳、相談内容別件数、症状別相談件数、年齢別相談件数、応答率及び占有率の把握、回答内容別相談件数等県の指示する内容とする。)

第4 システム要件

- (1) 相談者である県民等が#8000又は098-888-5230に電話をかけると相談窓口へ自動転送されるシステムとする。
- (2) #8000ダイヤル及びその設定先となる固定電話回線の準備については沖縄県が行う。
- (3) 固定電話回線から受託者コールセンターまでの間は、NTTの電話サービスであるボイスワープにより転送するものとする。(固定回線電話から受託者コールセンターまでの転送に関わる通話料金は県が負担する。)
- (4) 受託者は、自動転送される電話を受ける沖縄県用の専用回線を2回線以上設置するものとする。専用回線を設置できない場合は、子ども医療電話相談への電話であることが明確に判断できるようなシステムにすること。
- (5) システムテストは、沖縄県と共同で行うこと。

第5 契約事項

1 契約に関する要件

- (1) 契約形態
運営委託契約は沖縄県知事と締結すること。
- (2) 契約日
令和8年3月31日(火)【予定】

2 料金に関する要件

- (1) 契約料の支払い方法
沖縄県は、子ども医療電話相談事業の運営に係る料金を支払うものとし、委託料の支払時期等については、別途協議する。
- (2) 契約料の範囲
契約料には、子ども医療電話相談の運営に関する費用を積算するものとする。費目は、「第6 費用・価格に関する事項」に記載された費目とする。

(3) システム等が使用できなかった場合の料金返還

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、使用できなかった日数に応じて委託料を減額する。

3 天変地異発生時の対応に関する要件

(1) 毀損時の修理費用

天変地異発生時に本システムが毀損した場合、その修理費用は、受託者にて負担する。

(2) 滅失時の使用料残額

天変地異発生時に本システムが滅失した場合、その使用料等残額は、受託者にて負担する。

(3) 滅失時の復旧責任

天変地異発生時に本システムが滅失した場合、受託者は復旧責任を負う。

4 その他

(1) 沖縄県子ども医療電話相談事業入電実績

令和元年度	コールセンター	11,675 件、医師会	6,759 件
令和2年度	コールセンター	8,872 件、医師会	5,462 件
令和3年度	コールセンター	9,342 件、医師会	6,165 件
令和4年度	コールセンター	15,533 件、医師会	7,076 件
令和5年度	コールセンター	11,209 件、医師会	12,489 件
令和6年度	コールセンター	12,046 件、医師会	12,326 件
令和7年度	コールセンター	10,728 件、医師会	8,574 件

※令和7年12月末時点

(2) 業務引き継ぎについて

本件業務が終了する場合は、本件業務を県が継続して遂行できるよう必要な措置を講ずるか、又は他社に移行する作業を支援することとする。

第6 費用・価格に関する事項

表2の費用を記載した経費見積書【様式4】を作成し、必要に応じて明細

を添付することとする。

表 2

費用	備考
報償費	相談員謝金等
需用費	消耗品費、印刷製本費等
役務費	通信運搬費、郵送料等
使用料及び賃借料	相談スペース賃借料
賠償責任保険料	電話相談用賠償責任保険料加入料
一般管理費	(直接人件費＋直接経費) × 10%以内

第7 企画提案書に関する事項

- (1) 企画提案書は、仕様書回答書【様式3】の構成に準じて作成すること。
また、次の項目を必ず記入すること。
 - ア 企業実績等(企業概要、企業目標、企業規模、セキュリティーポリシー、同種業務の従事実績)
 - イ 受託体制等(従事場所、連絡体制、報告体制、受託体制等概略図、従事者の資質維持・向上の取組、相談員勤務体制表)※従事者の詳細が予定であっても勤務体制の人数は確定すること。
 - ウ 相談室の構造(遮音性、法令を遵守した労働環境の整備、第三者へのセキュリティーポリシー確保について)
- (2) 受託にあたり、条件となるもの。
 - ア 仕様書回答書の評価で「◎：仕様書に示された要件をすべて満たし、更なる機能を付加している」を選択した場合は、企画提案書(任意様式)で具体的に説明すること。
 - イ 仕様書回答書の「独自提案」を提案する場合は、具体的に企画書で説明すること。

ウ 体裁は次のとおりとすること。

(ア) 企画提案書はA 4 サイズとし、縦横問わない。ただし、枚数は片面 10 枚以内(表紙、目次を除く)とする。提出部数は7部とする。

なお、記載にあたっては、理解を容易にするために、イラスト・イメージ図等を使用してもよい。

(イ) 表紙・目次を除いて通し番号によるページを付すこと。

Ⅱ 一般条項

(1) 受託者は、本仕様書の内容を遵守すること。

(2) 受託者は、故意又は過失により沖縄県又は第三者に損害を与えた時は、その賠償責任を負わねばならない。

(3) 受託者は、業務の履行に際しては、沖縄県の電話相談業務の公共性に鑑みて常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。

(4) 受託者は、地方公務員法(昭和 25 年法律)第 16 条(欠格条項)に該当する者を業務に従事させてはならない。

○ 地方公務員法第 16 条

次の各号のいずれかに該当する者は、条例で定める場合を除くほか、職員となり、又は競争試験若しくは選考を受けることができない。

一 禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終わるまで又はその執行を受けることがなくなるまでの者

二 当該地方公共団体において懲戒免職の処分を受け、当該処分の日から二年を経過しない者

三 人事委員会又は公平委員会の委員の職にあつて、第六十条から第六十三条までに規定する罪を犯し刑に処せられた者

四 日本国憲法施行の日以後において、日本国憲法又はその下に成立した政府を暴力で破壊することを主張する政党その他の団体を結成し、又はこれに加入した者

(5) 受託者は、業務責任者及び相談員に対し、法律に規定された事業者としてのすべての義務を負うものとする。

(6) 契約の全部の履行を一括又は分割して第三者に委託し、又は請負わせる

ことができない。ただし、委託業務の一部を第三者に委託し、又は請負わせることを実施計画書に定め甲が認めたとき、又は以下に定める「その他、簡易な業務」を第三者に委託し、又は請負わせるときはこの限りではない。

ア 資料の収集・整理

イ 複写・印刷・製本

ウ 原稿・データの入力及び集計

(7) 本契約の応募者であった者に契約の履行を委任し、又は請負わせることはできない。また、指名停止措置を受けている者、暴力団員又は暴力団と密接な関係を有する者に契約の履行を委任し、又は請負わせることはできない。

(8) その他業務の執行にあたり疑義が生じた場合には、県及び受託者で協議の上、決定する。この場合の協議は書面で行うこととする。