

兵庫県  
子ども医療電話相談業務及び  
健康危機管理ホットライン業務  
委託仕様書

令和8年2月13日

兵庫県保健医療部医務課

## 第1章 事業総括仕様

### 1 総括要件

#### 1.1 事業概要

##### 1.1.1 運営委託対象業務

令和8年度兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務及び健康危機管理ホットライン業務

##### 1.1.2 対象者

兵庫県民又は兵庫県内に滞在等している小児を持つ保護者等

##### 1.1.3 実施日時

###### (1) 兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務

平日 18時から翌日8時まで

土曜日 18時から翌日8時まで

日曜日、祝日及び年末年始（12/29～1/3） 8時から翌日8時まで

###### (2) 健康危機管理ホットライン業務

平日 17時30分から翌日9時まで

土曜日 9時から翌日9時まで

日曜日、祝日及び年末年始（12/29～1/3） 9時から翌日9時まで

##### 1.1.4 回線数

###### (1) 兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務

8時から24時まで 3回線

24時から8時まで 2回線

###### (2) 健康危機管理ホットライン業務

すべての時間帯 1回線

##### 1.1.5 事業の目的

上記対象者に対し、看護師等による症状への対応方法等の助言及び適切な受診医療機関の紹介などを行う電話相談体制及び兵庫県健康福祉事務所の執務時間外に入電があった感染症発生等に対する管轄事務所への取り次ぎなどを行う電話相談体制を整備し、上記対象者の不安の軽減を図り、効率的な小児救急医療体制の構築を図る。

#### 1.2 事業基本方針

(1) 既に実施している兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務及び健康危機管理ホットライン業務を継続することとし、以下の電話番号を活用して実施すること。

##### ① 兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務

#8000と県が指定する電話番号（1番号）

##### ② 健康危機管理ホットライン業務

県が指定する電話番号（1番号）

(2) 相談実績等を分析し、費用対効果の優れたシステムとすること。

(3) 兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務において、兵庫県内の各圏域で実施している小児電話相談と必要に応じて連携を図ること。

### 1.3 その他

#### (1) 兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務

令和6年度電話相談実績 43,723件

#### (2) 健康危機管理ホットライン業務

令和6年度電話相談実績 400件

## 2 事業実施要件

### 2.1 日程

業務開始日は令和8年4月1日（午前0時～）とする。

### 2.2 相談実施体制要件

#### (1) 実施体制

##### ① 兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務

ア 兵庫県子ども医療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日当たり看護師又は保健師（以下、「看護師等」という。）及び小児科医（研修等により、小児科医師と同等の知識を有する小児科以外の医師を含む。以下、同じ。）を下表のとおり配置するものとする。

時間帯	本県が設置する電話回線数のうち、当該業務の対象となる回線数	相談一日あたり確保すべき体制	
		看護師等	小児科医
平日 18時から24時まで 土曜日 18時から24時まで 日曜日、祝日及び年末年始（12/29～1/3） 8時から24時まで	3回線※	3名以上を配置	1名以上を配置 （必要に応じて対応できる体制を確保）
全日共通 24時から8時まで	2回線※	2名以上を配置	

※なお、18時から24時までは本県の専用回線を2回線以上とする。それ以外の時間帯は、本県の専用回線を1回線以上とする。

イ 相談にあたっては、小児科での臨床経験のある看護師等が対応すること。

ウ 相談員の回答内容の標準化、質の向上を図るように努めること。

エ 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こと。

オ 相談の電話を受ける際は、あらかじめ①兵庫県の子どもの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構わない。

カ 運営時間外に相談の電話がかかってきた場合は、①兵庫県の子どもの医療電話相談

の窓口であること、②現在の時間は運営時間外であること、③運営時間の案内、等のメッセージを流すこと。説明の方法はガイダンステープによる案内でも構わない。

## ② 健康危機管理ホットライン業務

ア 健康危機管理ホットライン業務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以下の時間について対応できるよう、相談日1日当たり相談員1名を下表のとおり配置するものとする。

時間帯	本県が設置する電話回線数のうち、当該業務の対象となる回線数	相談一日あたり確保すべき体制
平日 17時30分から 翌日9時まで 土曜日 9時から翌日9時まで 日曜日、祝日及び年末年始（12/29～1/3） 9時から翌日9時まで	1回線	相談内容を精査し、適切な管轄事務所への取り次ぎなどができる相談員1名を配置

イ 相談員の回答内容の標準化、質の向上を図るように努めること。

ウ 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こと。

## 2.3 事業報告要件

### (1) 実績報告等

ア 兵庫県子ども医療電話相談（＃8000）業務及び健康危機管理ホットライン業務それぞれについて、相談記録を整理し、相談を受けた実績を毎月報告するものとする。（報告内容：相談件数、時間帯別相談件数、相談者内訳、相談者地域別（県内市町別）内訳、相談内容別件数、症状別相談件数、年齢別相談件数、回答内容別相談件数、応答率、占有率等）  
 応答率、占有率については、「子ども医療電話相談事業（＃8000事業）における応答率の把握について」（令和5年4月10日付け事務連絡厚生労働省医政局地域医療計画課災害等緊急時医療・周産期医療等対策室通知）を基に算出すること※。

※算定式の考え方

#### ① 応答率（一般的に、コールセンター等において用いられている式。）

相談回線、音声案内回線に繋がった件数のうち、相談件数の割合を指す。

$$\text{応答率}(\%) = \text{相談件数} / \text{入電件数} (\text{相談件数} + \text{音声案内切電件数} (\text{※1})) \times 100$$

#### ② 占有率（一般的に、コールセンター等において用いられている式。）

占有率とは、相談対応者が対応時間中に相談に応じた時間の割合を指す。

$$\text{占有率}(\%) = \text{相談時間} (\text{※2}) / \text{相談時間} + \text{待機時間} (\text{※3}) \times 100$$

※1 音声案内切電件数

都道府県が設置する固定電話または受託事業者が設置するコールセンター等において音声案内中に切電した件数

※2 相談時間

通話時間 + 保留時間 (※4) + 後処理時間 (※5)

### ※3 待機時間

相談対応者が、相談者から架電があれば対応が可能な時間

### ※4 保留時間

対応中に一旦保留となった時間

### ※5 後処理時間

相談対応者が相談を終え、相談記録等の登録等に要した時間

イ 兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務の実施状況等について協議する関係者からなる協議会に、必要に応じ出席するものとする。

## 2.4 システム要件

### (1) システム概要

#### ① 兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務

ア 県民が#8000に電話をかけると、県が指定する電話番号（1番号）に転送され、受託者のコールセンターに自動転送されるシステムとする（県民が直接、県の指定する電話番号（1番号）にかけることも可能とする。）。  
イ 自動転送される回線は、本県用の専用回線を設置すること。なお、18時から24時まででは本県の専用回線を2回線以上とする。それ以外の時間帯は、本県の専用回線を1回線以上とする。  
ウ 専用回線を設置しない場合は、兵庫県子ども医療電話相談への電話であると明確に判断できるようなシステムにすること。  
エ 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。  
オ システムテストは、兵庫県保健医療部医務課と共同で行うこと。

#### ② 健康危機管理ホットライン業務

ア 県民が兵庫県健康福祉事務所に電話をかけると、県が指定する電話番号（1番号）に転送され、受託者のコールセンターに自動転送されるシステムとする。  
イ 自動転送される回線に、本県用の専用回線を設置しない場合は、健康危機管理ホットライン業務への電話であると明確に判断できるようなシステムにすること。  
ウ システムテストは、兵庫県保健医療部医務課と共同で行うこと。

## 2.5 相談回答要件

### (1) 回答概要

#### ① 兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務

ア 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。  
イ 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こと。案内については、「医療情報ネット（ナビイ）」（ウェブサイト）等で兵庫県内の医療機関の状況を把握したうえで実施すること。  
ウ 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。  
エ 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（1948（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、診療録へ記載し、適切に保存すること。）。

② 健康危機管理ホットライン業務

ア 相談内容に応じて、所管部署への適切な取り次ぎ又は所管部署の案内等を行うこと。

(2) 個人情報保護

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、及び契約終了後においても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。

## 第2章 契約に関する事項

### 1 契約に関する要件

#### 1.1 契約形態

運営委託契約を兵庫県知事と締結するものとする。

#### 1.2 契約日

令和8年4月1日

### 2 契約料に関する要件

#### 2.1 契約料の支払い方法

県は、兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務及び健康危機管理ホットライン業務の導入・運営に係る契約料については実績を確認して支払うものとする。

#### 2.2 契約料の範囲

契約料には、兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務（#8000及び県が指定する電話番号（1番号））及び健康危機管理ホットライン業務（県が指定する電話番号（1番号））の導入・運営に関する費用（県が指定する電話番号から受託者のコールセンターまでの間の転送にかかる導入設置・通信料・通話料等含む）を積算するものとする。また、契約時に契約料の明細を添付すること。

### 3 天変地異発生時の対応に関する要件

#### 3.1 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こと。

#### 3.2 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こと。

#### 3.3 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、受託者は復旧する責任を負うこと。

### 第3章 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兵庫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、兵庫県子ども医療電話相談（#8000）業務及び健康危機管理ホットライン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（1950（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。
- 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 本仕様書及びマニュアル等で不明な点がある場合には、兵庫県と協議の上定めること。
- 7 令和8年4月1日午前0時から事業を開始できるよう、受託者の責務を以て、業務の引き継ぎや回線の切り替えを含めた相談体制の構築を実施すること。