

令和6年度鹿児島県小児救急電話相談事業運営業務委託 公募型プロポーザル募集要領

1 目的

夜間等における小児科への患者集中の緩和や保護者等の不安の軽減を図るため、小児患者を持つ保護者等からの夜間等における相談に対して、看護師等が症状に応じた適切な助言を行う電話相談事業を実施する。

2 委託業務の概要

(1) 名称

令和6年度鹿児島県小児救急電話相談事業運営業務委託

(2) 業務内容

「令和6年度鹿児島県小児救急電話相談事業運営業務委託仕様書（以下、「仕様書」という。）」のとおり

(3) 委託期間

令和6年4月1日（月）から令和7年3月31日（月）

3 委託費用の限度額

金 19,378千円（消費税及び地方消費税含む）

4 プロポーザルの参加資格

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる全ての項目を満たしている者としてします。

(1) 次の事項のいずれにも該当しないこと。

- ① 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4に規定する者
- ② 鹿児島県税、消費税及び地方消費税を滞納している者
- ③ 民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続き開始の申立て又は会社更生法（平成14年法律154号）に基づく更生手続き開始の申立てがなされている者
- ④ 鹿児島県から指名停止措置を受けている者
- ⑤ 鹿児島県が行う契約からの暴力団排除措置に関する要綱（平成23年生文第197号）第3条の暴力団排除措置の対象となる法人等に該当する者

(2) 国又は地方公共団体から受注した同種又は類似の業務実績を有している者。

5 応募方法

(1) 参加申込書の提出

本プロポーザルに参加を予定する場合は、令和6年2月27日（火）正午までに、参加申込書（様式1）を電子メール又はFAXにより担当窓口へ提出してください。その際は、電話により到達確認を行ってください。

また、参加申込書の提出後、事情により参加を辞退する場合は、令和6年3月7日（木）午後5時までに辞退届（様式任意）を提出してください。

（2）委託業務に関する質疑応答

本プロポーザルに関する参加申込書提出者からの質問は、電子メールにより担当窓口へ質問書（様式2）を提出することで受け付けることとし、提出期限は令和6年2月27日（火）午後5時とします。

なお、電話やFAX、口頭による質問は受け付けません。

受け付けた質問に対しては、令和6年3月1日（金）を目途に、参加申込書提出者全てに電子メールで回答します。

（3）企画提案書等の提出

本プロポーザルへの参加者は、次のとおり担当窓口へ企画提案書等を提出してください。

① 提出書類及び提出部数

別表のとおり

② 提出期限

令和6年3月7日（木）午後5時（必着）

③ 提出方法

持参又は郵送

④ 留意事項

- ・ 郵送の場合は、封筒に「令和6年度鹿児島県小児救急電話相談事業運営業務委託企画提案書在中」と朱書きすること。
- ・ 提出書類は、全てA4版（A3版三つ折り可）とすること。
- ・ 企画提案書等は、提出後に書き換え等の内容の変更は認めない。
- ・ 提出書類は返却しない。
- ・ 期日までに書類の提出がない場合は、プロポーザルへの参加を辞退したものとみなす。

6 採用者の選定

（1）審査方法

企画提案書等の内容を書面により審査し、事業の実施に適切な参加者を委託候補先として採用します。なお、必要に応じて、ヒアリングを実施する場合があります。

（2）審査基準

審査項目	審査基準	配点
実施方針	・ 業務目的の理解度が高く、業務の基本的な考え方が示されているか。	10点

	<ul style="list-style-type: none"> 成果目標として、具体的かつ的確なアウトカム指標が示されているか。 	
業務実施体制	<ul style="list-style-type: none"> 電話相談事業の実施に必要な人員確保や運用体制の構築について具体的に示されており、業務を適切に実施するために必要な相談員の支援や医療機関との連携等が確保されているか。 	40点
業務実績	<ul style="list-style-type: none"> 本業務と同種又は類似の実績を有しているか。 	20点
創意工夫	<ul style="list-style-type: none"> 事業の趣旨に鑑みた円滑な事業運営に資する取組の提示など、提案内容に工夫が講じられているか。 	10点
経費見積内容	<ul style="list-style-type: none"> 効率的な運用体制を取るなど経費節減が図られているか。 企画内容に対して、適正な見積となっているか。 	20点

(3) 結果の通知

審査結果については、採用の有無にかかわらず、後日書面で通知します。なお、決定経緯及び決定理由等に関する問合せには応じないものとします。

7 契約手続き

(1) 採用された参加者と県は、内容を別途協議の上、契約手続きを行います。

なお、契約内容等については、協議の中で企画提案書等の内容から変更及び修正する場合があります。

※ 本事業の実施は、鹿児島県議会令和6年第1回定例会での令和6年度鹿児島県一般会計予算の成立が条件となります。

(2) 契約の方法は、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定により随意契約とします。なお、本契約はプロポーザル方式で実施するものであり、審査結果により契約の相手方が特定されるため、単独見積とします。

(3) 契約保証金は、鹿児島県契約規則第33条第9号の規定により免除します。

8 その他

(1) 提案する案は、1参加者につき1案とします。

(2) 企画提案書等の作成及び提出に要する全ての費用は、参加事業者の負担とします。

(3) 事業の趣旨に沿った効果的な提案であれば、仕様書に記載のない事項についての、新たな提案を妨げるものではありません。

(4) 見積金額には、一切の費用を含むものとします。

(5) 次に掲げる場合については、提案を無効とします。

- ① 県が指定した期日及び場所に書類を提出しなかった場合
- ② 本プロポーザルに関する条件又は指示した事項等に違反した場合

9 今後のスケジュール（目処）

- (1) 参加申込期間 令和6年2月20日（火）から27日（火）正午
- (2) 質問書提出期限 令和6年2月27日（火）午後5時
- (3) 質問回答期限 令和6年3月1日（金）午後5時
- (4) 企画提案書等提出期限 令和6年3月7日（木）午後5時
- (5) 審査結果通知 令和6年3月14日（木）
- (6) 契約締結及び事業開始 令和6年4月1日（月）

10 本プロポーザルに係る担当窓口（提出先・問合せ先）

鹿児島県くらし保健福祉部子ども家庭課母子医療係 担当：徳丸

〒890-8577 鹿児島市鴨池新町10番1号

TEL：099-286-2763（直通） FAX：099-286-5560

MAIL：k-iryo@pref.kagoshima.lg.jp

(別表)

提出書類	記載内容	提出部数
応募書(様式3)	代表者名を記載, 代表者印を押印し提出	5部
企画提案書(任意様式)	<p>【企画提案書に盛り込むべき内容】 仕様書の内容を踏まえ, 以下の内容について整理し, 作成すること。</p> <p>ア 実施方針(必須) (例) 事業実施に係る基本的な考え方や業務への取組方針など</p> <p>イ 具体的な運用体系(必須) (例) 電話相談を受け付けるための設備・システムや相談受付体制, 委託者との情報共有・連絡体制など</p> <p>ウ 実効性のある業務実施体制(必須) (例) 相談員のフォロー体制, 医師等のバックアップ, 医療機関情報の収集・提供など</p> <p>エ 成果目標(必須) ※ アウトカム指標を設定し, 設定理由を含めて具体的に記述すること</p> <p>オ その他, 円滑な業務運営に資する独自の提案内容</p>	5部
事業費積算書(様式4)	事業実施に係る経費について記載	5部
団体等概要(様式5)	<p>【添付書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登記簿謄本(履歴事項全部証明書(発行後3ヶ月以内のもの)) ・定款・規約 ・会社概要等が分かるパンフレット等 	1部
業務実績(任意様式)	過去3年間において, 国又は地方公共団体から受注した同種又は類似の業務実績の概要を3件まで記載	5部
応募資格誓約書(様式6)	代表者名を記載, 代表者印を押印し提出	5部
鹿児島県が行う契約からの暴力団排除措置に係る誓約書及び役員名簿(様式7)	鹿児島県の入札参加資格者等名簿等に記載されている場合等は, 役員名簿の提出不要	1部
その他	必要に応じ, 追加提出を求める場合	5部

※提出部数5部の内訳: 正本1部, 副本4部

令和6年度鹿児島県小児救急電話相談事業運営業務委託仕様書

第1 事業概要

1 事業の目的

小児患者を持つ保護者等からの夜間等における電話相談（#8000）に対して、看護師等が症状に応じた適切な助言を行い、夜間等における小児科への患者集中の緩和や保護者等の不安の軽減を図る。

2 事業実施主体

鹿児島県

3 対象者

鹿児島県内に在住又は滞在している小児患者（概ね15歳未満の子ども）の保護者等

4 相談内容

小児の救急医療（病気、けが、応急処置等）

5 相談実施期間

平日、土曜日 午後7時～翌午前8時

日曜日、祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで） 午前8時～翌午前8時

6 相談受付場所

受託者が設置するコールセンター

ただし、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であること。

第2 電話相談の実施

1 相談の内容

鹿児島県（以下、「委託者」という。）が実施している「小児救急電話相談事業」について、受託者は上記相談時間において、委託者が設置する相談専用電話（#8000）に着信のあった電話相談の対応を行うものとする。

2 相談員等の確保

- （1）鹿児島県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1回線ごとに看護師1名以上（看護師として3年以上の経験を有し、小児科の経験のある者が望ましい）を常時確保すること。
- （2）相談受付時間内に小児科医を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 相談体制

- （1）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) 委託業務の開始前に、鹿児島県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、委託者へ提出すること。
- (4) 相談の電話を受ける際は、あらかじめ以下の2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による案内でも構わない。
 - ① 鹿児島県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。
- (5) 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) 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) 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（鹿児島県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) 委託者から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、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) 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) 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) 医療機関を受診する必要がない場合には、症状に応じた対処法等を説明すること。
- (3) 相談員は、各案件ごとに、相談受付後に相談記録用紙を作成すること。
- (4) 医学的判断を要する場合は、速やかに小児科専門医または救急科専門医の判断を仰ぐこと。
- (5) 小児科専門医または救急科専門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、相談記録用紙へ記載し、適切に保存すること。

5 事業実施報告

受託者は、毎月の相談件数、内容、対応結果、応答率等を取りまとめ、翌月20日までに委託者に報告するものとする。ただし、3月分実績については3月31日までに報告するものとする。

6 電話回線の確保

- (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、委託者が行うものとし、相談に使用可能な回線数は次のとおりとする。
- ① 平日，土曜日 概ね19時から21時まで 2回線
 - ② 上記以外 1回線
- ※ 2回線設置する時間帯については、相談件数の推移等を考慮し、受託者と協議の上変更することがあり得る。
- (2) 固定電話回線の設置場所と相談受付場所のコールセンターが異なる場合は、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、受託者が行う。
- (4) 受託者は、固定電話から転送される電話を受ける場合は、当該電話を受ける本県専用の電話回線を整備するものとする。

第3 事業実施に係る連携体制の構築

1 運営協議会の設置・運営

関係者による小児救急電話相談事業運営協議会を設置し、年1回以上開催するとともに、事業実施にあたって必要な事項の協議・調整等を行うこと。

2 県内医療機関等との連携

相談者に対し、地域の医療機関や休日当番医等に関する情報を提供できるように、県内医療機関等との連携体制を構築すること。

第4 事業評価

1 成果目標の設定

鹿児島県小児救急電話相談事業の評価に使用するため、委託者と受託者は成果目標について協議し、委託業務の開始前に設定すること。

2 事業の評価

委託者と受託者は、委託業務終了前までに、成果目標の達成状況について分析し、事業の有効性及び効率性について評価するとともに、課題や改善が必要な事項について協議すること。

委託者は、その評価結果を踏まえ、翌年度の事業実施に反映させることとする。

第5 その他

- (1) 業務の一部を第三者等への再委託等により確保する場合は、あらかじめ県から書面による承諾を得ること。
- (2) 事業実施に係る電話機，回線，備品等の整備及び維持を行うこと。
- (3) 受託者は、委託業務を実施するに当たり、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いかんを問わず、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委託

者に提出すること。

(4) 小児救急電話相談事業の事例分析を行うこと。

(5) 県内の各医療機関や市町村等に対し、小児救急電話相談事業を積極的に周知すること。

(6) 小児救急電話相談の実施について委託者と連携し円滑な運用を図ること。

(7) 本仕様書等で定めのない事項は、委託者と協議の上定めるものとする。

様式 1

公募型プロポーザル参加申込書

令和6年 月 日

鹿児島県知事 塩田 康一 様

住所（所在地）

商号又は名称

代表者職氏名

「令和6年度鹿児島県小児救急電話相談事業運営業務委託」に係る公募型プロポーザルに参加したいので、募集要領に基づき参加を申し込みます。

（連絡先）

担当者職氏名	
電話番号	
メールアドレス	

様式 2

(送付先) 鹿児島県くらし保健福祉部子ども家庭課 行き
MAIL : k-iryo@pref.kagoshima.lg.jp

質 問 書

令和6年 月 日

令和6年度鹿児島県小児救急電話相談事業運営業務委託公募型プロポーザルについて、以下のとおり質問します。

(事業者名) 商号又は名称	
(担当者) 部署・職・氏名	
電話番号	
メールアドレス	
質問内容	件名【 】

鹿児島県知事 塩田 康一 殿

所在地

名 称

代表者職氏名

印

令和 6 年度鹿児島県小児救急電話相談事業運営業務委託
企画提案応募書

令和 6 年度鹿児島県小児救急電話相談事業運営業務委託公募型プロポーザルに、下記の書類を添えて応募します。

記

- 1 企画提案書
- 2 事業費積算書（様式 4）
- 3 団体等概要（様式 5）
- 4 業務実績
- 5 応募資格誓約書（様式 6）
- 6 鹿児島県が行う契約からの暴力団排除措置に係る誓約書及び役員名簿（様式 7）
- 7 その他（ ）

（担当者連絡先）

所在地	〒
所属名	
職名	
氏名	
電話	
FAX	
電子メール	

様式5

団 体 等 概 要

商号又は名称 (代表者職氏名)	()
所 在 地	
設 立 年 月	
資 本 金	
社 員 数	
主 要 業 務	

※ ①登記簿謄本（履歴事項全部証明書（発行後3ヶ月以内のもの））、②定款・規約、
③会社概要等が分かるパンフレットを添付すること。

応 募 資 格 誓 約 書

鹿児島県知事 塩田 康一 殿

住 所

氏 名

印

令和 6 年度鹿児島県小児救急電話相談事業運営業務委託公募型プロポーザルの参加申込に当たり、募集要領の記載内容を承諾し、下記の応募資格を全て満たしていることを誓約します。

記

- 1 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 に規定する者に該当しないこと。
- 2 鹿児島県税，消費税及び地方消費税を滞納している者でないこと。
- 3 民事再生法（平成 11 年法律第 225 号），会社更生法（平成 14 年法律 154 号）に基づく更生または再生手続を行っていないこと。また，経営状態が著しく不健全である者でないこと。
- 4 鹿児島県から指名停止の措置を受けていない者であること。
- 5 鹿児島県が行う契約からの暴力団排除措置に関する要綱第 3 条に規定する暴力団排除措置の対象となる法人等でないこと。
- 6 国又は地方公共団体から受注した同種又は類似の業務実績を有していること。

誓 約 書

私は、下記の事項について誓約します。

なお、鹿児島県が必要な場合には、鹿児島県警察本部に照会することを承諾し、照会で確認された情報は、今後、私が鹿児島県と行う他の契約等における身分確認に利用することに同意します。

記

- 1 自己又は自社の役員等が、次のいずれにも該当する者ではありません。
 - (1) 暴力団員等（鹿児島県暴力団排除条例（平成 26 年鹿児島県条例第 22 号）第 2 条第 3 号に規定する暴力団員等をいう。以下同じ。）
 - (2) 自己、自社若しくは第三者の不正な利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 2 号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）又は暴力団員等を利用している者
 - (3) 暴力団又は暴力団員等に対して、いかなる名義をもってするかを問わず、金銭、物品その他の財産上の利益を不当に提供し、又は便宜を供与するなど直接的又は積極的に暴力団の維持運営に協力し、又は関与している者
 - (4) 暴力団又は暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有している者
 - (5) 暴力団又は暴力団員等であることを知りながら不当な行為をするためにこれらを利用している者
- 2 暴力団又は暴力団員等が、その経営に実質的に関与している法人その他の団体又は個人ではありません。

令和 6 年 月 日

鹿児島県知事 塩田 康一 殿

住 所

（ふりがな）

氏 名

〔 法人又は団体にあつては、主たる事務所の所在地、名称および代表者の氏名 〕

- (注) 1 自己及び自社の役員等の名簿（裏面）を作成してください。名簿に記載されている情報は、鹿児島県が鹿児島県警察本部に照会する際に利用することがあります。
- 2 「役員等」とは、次に掲げる者をいいます。
 - ア 法人にあつては、非常勤を含む役員、支配人、営業所等（営業所、事務所その他これらに準ずるものをいう。以下ウにおいて同じ。）を代表する者その他いかなる名称を有するものであるかを問わず法人の経営を行う役職にある者又は経営を実質的に支配している者
 - イ 法人格を有しない団体にあつては、代表者、理事その他アに掲げる者と同等の責任を有する者
 - ウ 個人にあつては、その者、営業所等を代表する者その他いかなる名称を有するものであるかを問わず個人の経営を行う役職にある者又は経営を実質的に支配している者

