

市川市急病医療情報案内業務委託仕様書

この仕様書は、市川市（以下「委託者」という。）が発注する下記の業務に関して、受託者が当該業務を履行するために必要な事項を定めるものとする。

- 1 件名 市川市急病医療情報案内業務委託
- 2 業務目的 医師、看護師等が市民からの電話による健康又は医療に関する相談及び指導業務並びに市川市急病医療情報案内業務を行うものとし、24時間体制で電話による急病対応の医療機関に係る案内を行うことにより、市民に対する医療相談等の充実を図ることを目的とする。
- 3 委託場所 市川市八幡1丁目1番1号 保健部保健医療課
- 4 委託期間 令和8年6月1日から令和9年3月31日まで
- 5 業務対象者 市川市民

6 業務内容

(1) 委託する業務内容

委託者は、受託者に対し次に掲げる事項を電話により市民に対し行う業務（以下「医療情報案内等」という。）を委託する。

- ① 医療、健康、介護、育児等に関する相談
- ② メンタルヘルスに関する相談（※）
- ③ 医療法（昭和23年法律第204号）第1条の5第1項に規定する病院、同条第2項に規定する診療所、同法第2条第1項に規定する助産所その他これらに類する医療提供施設（以下「医療機関等」という。）に係る情報の提供
- ④ その他①から③に掲げる事項に類する相談
- ⑤ ①から④に掲げる事項に関連する手続等に関する情報提供

※ 平日午前9時～午後9時及び土日祝午前10時～午後6時に②について受電した場合は、「こころの健康相談」0800-170-5686を案内する。

(2) 医療情報案内等の業務の流れ

- ① 医療情報案内等を行うに当たって、受託者は救急医療を専門とする医師等の学識経験者の監修の下、医療情報案内等に係る業務フロー（利用者の相談を受け、当該相談に対する指導等を行う一連の流れを示すものをいう。以下同じ。）及び業務マニュアル（苦情対応マニュアル・緊急時マニュアルを含む）を作成するものとし、当該業務フロー及び業務マニュアルを作成した後は、医療情報案内等の業務開始までに、委託者の承諾を受けるものとする。また、業務フローには、頻回利用者や迷惑電話への対応方法について、頻回利用者や迷惑電話の判断基準と共に明記すること。
- ② 医療情報案内等は、①の業務フロー及び業務マニュアルに基づき行うものとする。
- ③ 市民からの入電の際には、自動音声ではなく、医療情報案内等の業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）が直接対応するものとする。
- ④ 業務従事者は、医療情報案内等に対応する前に必ず、次に掲げる事項を市民に対し、伝えるものとする。
 - ア 市川市の急病医療情報案内であること。
 - イ 業務従事者の名前
 - ウ 音声記録をすること
- ⑤ 業務従事者は、医療情報案内等の提供を行う前に医療情報案内等を利用する者（以下「利用者」という。）に次に掲げる事項を確認するものとする。この場合において、利用者が次に掲げる事項を業務従事者に伝えることを拒否した場合においても、業務従事者は、医療情報案内等を当該利用者に提供しなければならない。
 - ア 氏名
 - イ 住所のうち町名等の地域まで（ただし、医療情報の提供に必要な場合のみ。）
 - ウ 性別
 - エ 年齢
- ⑥ 医療情報案内等を行うに当たっては、業務フロー及び業務マニュアルに基づき、利用者の症状等を十分に聞き取り、利用者の症状等に合った指導、助言又は情報提供を行うものとする。
- ⑦ 業務従事者は、医療情報案内等を行うたびに、利用者の症状等及び利用者に対し行った医療情報案内等に関する記録を行うものとする。医療情報案内等に関する記録には、次に掲げる事項を必ず記載等しなければならない。
 - ア 医療情報案内等を行った日時
 - イ 利用者の相談等の内容
 - ウ 利用者に対し行った指導、助言又は情報提供の内容

エ 業務従事者氏名

オ 業務従事者が有する資格

カ その他委託者又は受託者が必要と認める事項

(3) 医療情報案内等を行う際の留意事項等

① 留意事項

ア 医療機関等に係る情報の提供を行うに当たって、業務従事者は、委託者が提供する資料、いちかわ便利帳等を活用し、利用者の症状、居住地域、医療機関等までの交通機関その他の事情を勘案し、医療機関等に係る情報の提供を行うものとする。この場合において、業務従事者は、利用者に対し複数の医療機関等に係る医療機関等の名称、所在地、電話番号、診療時間等の情報を提供するとともに、医療機関等を受診するまでの応急処置等を伝えるものとする。

イ 医療機関等に係る情報の提供を行うに当たって、業務従事者は、利用者に対し、次に掲げる事項を伝えるものとする。

ア) 医療機関等を受診する場合は、保険証として使用できるマイナンバーカード又は資格確認書を持参すること。

イ) 医療機関等を受診する前に、診療を受けることを検討している医療機関等に対し電話等による連絡を行った後、当該医療機関等を受診すること。

ウ) 利用者が第2次救急医療機関、第2.5次医療機関及び第3次救急医療機関を受診するに当たって、これらの医療機関等において、病状によっては緊急通報による対応が優先される場合があること。

ウ 業務従事者は、利用者の状況、相談内容等を勘案し、委託者が行っている各種手続及び当該手続を行う窓口等に係る情報を適宜、いちかわ便利帳を参考に提供するものとする。

エ 次に掲げる医療機関等に関する情報の提供を行うに当たって、業務従事者は、利用者が求める内容を正確かつ的確に把握し、当該内容に係る情報等を提供するものとする。

ア) 午後11時から午前9時までの時間帯に診療を行う医療機関等

イ) 産婦人科、耳鼻咽喉科及び眼科の診療を行う医療機関等に関する情報

オ 利用者の症状等を聞き取るに当たって消防機関の援助を要請する必要があると認めるときは、業務従事者は、速やかに、利用者に対し119番通報をするように伝えるものとする。ただし、利用者が電話中に声が途絶える、又は意識を失うその他の利用者の人命保護のために緊急の必要があると認め、利用者の居住地等を知り得るときは、業務従事者は、警察機関、消防機関等に緊急通報を行わなければならない。

カ 船橋市及び浦安市に住所を有する者が本業務を利用したときは、その者に対し、次に掲げる区分に応じ、それぞれに定める本業務と同様のサービスを提供する電話番号を案内するものとする。

ア) ふなばし健康ダイヤル24（船橋市） 0120-2784-37

イ) けんこうUダイヤル24（浦安市） 0120-24-9250

キ 当該業務時間内において、医師が医療情報案内等に対応していないときは、他の業務従事者の支援等を行い、医療情報案内等が円滑に行われるようにするものとする。

ク 利用者の症状等が当該業務に従事する医師では対応できないときは、利用者の症状等に合った医師及び症状に合った対応等を伝え、利用者に支障を生じないようにしなければならない。

ケ 医師が利用者の症状等を聞き取り、医療機関に搬送することが必要と認めるときは、第2次救急医療機関、第2.5次医療機関及び第3次救急医療機関又は市川市内外において対応可能な医療機関等を利用者に伝えるものとする。

② 対応

業務従事者は、利用者に不快又は嫌悪の念等を与えないように親切及び丁寧な対応を行うものとする。

③ 体制等

ア 受託者は、委託期間を通じて、利用者が医師に傷病、健康等に係る相談を常に行うことができる体制を整備しなければならない。この場合において、医師が受託者の業務地に常駐し、利用者からの相談に対応することを要求するものではない。

イ 受託者は、利用者からの医療情報案内等に常に対応することができるように、業務従事者の勤務体制を整えるものとする。

ウ 業務従事者の対応又は医療情報案内等により利用者に伝えた医療機関等に関する苦情等があったときは、受託者は、その経緯、経過等を調査し、速やかに委託者に報告するものとする。この場合において、当該苦情等が受託者の状況等に起因するときは、受託者が苦情等に対応するものとし、常時、苦情等に対応することができる体制を整えるものとする。

エ 苦情対応マニュアルを作成し、業務従事者に適宜研修を行うものとする。

オ 緊急時マニュアルを作成し、緊急時に対応できるように業務従事者等の訓練を適宜行うものとする。

④ その他

ア 受託者は、当該苦情等に対応するため、医療情報案内等に係る記録等を必要

と認めるときは、委託者の承諾を得て、音声データ等の情報を捜査機関、消防機関等に提供することができる。

イ 受託者は、業務従事者（医師を除く。）に対し、少なくとも毎月1回、研修を行うものとし、業務従事者がスキルアップするための環境を整えるものとする。この場合において、月例報告書（別添2）により、報告するものとする。

ウ 委託者は、受託者に提供している情報に変更があったときは、速やかに変更のあった部分を受託者に提供するものとする。

(4) 業務従事者の資格等

① 業務従事者は、次に掲げる者とする。

ア 医師

イ 保健師

ウ 看護師

エ 臨床心理士

オ その他医療情報案内等を行うために委託者が必要と認める者

② 業務従事者のうち、医師については、次に掲げる要件を満たすものを中心に配置するものとする。

ア 内科又は小児科を専門に診療を行っていること。

イ 急病等に対する診療等の経験を5年以上(初期研修を含む)有していること。

③ 業務従事者のうち、保健師又は看護師については、3年以上の臨床経験を有する者とする。

(5) 医療情報案内等の設備等

① 受託者が医療情報案内等を行うときは、相談センター（医療情報案内等の専用の場所をいう。以下同じ。）を設けるものとする。

② 相談センターは、業務従事者その他医療情報案内等に係る業務に関係する者を除き、第三者等が相談センターに立ち入ることができないようにするための安全装置を設置するものとする。

③ 利用者の相談内容を業務従事者が相互に共有することのないようにするため、業務従事者が対応するスペースを防音できる壁等を設置する等の必要な措置を講じるものとする。ただし、これは6 業務内容(3)医療情報案内等を行う際の留意事項等①留意事項キの、医師による支援等を妨げるものではない。

(6) 医療情報案内等に使用する回線、機器等

① 相談センターには、委託者が医療情報案内等に用いるために指定する1つの電話番号につながる回線を、午前5時から翌午前2時までは2回線以上、午前2時から午前5時までは1回線以上設けるものとする。この場合において、当該回線

が利用中であっても、別の利用者が医療情報案内等を利用するために当該電話番号に電話をかけた場合は、電話回線が不通状態にならないように電話回線の適正な配置に努めなければならない。

- ② 医療情報案内等に使用する回線は、通話料無料かつ24時間無休でつながるものでなければならない。この場合において、利用者が固定電話、携帯電話、PHS等を使用して、当該回線に電話をかけた場合であっても同様とする。
- ③ 電話を利用することができない者の利便性を図るため、FAX専用回線を電話回線とは別に確保するものとする。この場合において、当該FAXを使用した回線については、医療情報案内等の専用の回線である必要はない。
- ④ 相談センターにおいて、コードレス通話又は録音機器類を使用するときは、相談センター外部からの盗聴防止機能付き、デジタル式等の盗聴等されない措置を講じた機器を使用するものとする。
- ⑤ 相談センターにおいて使用するコンピュータは、インターネット又は内部ネットワーク（LAN）に接続する機能を有しない機器を使用するものとする。ただし、やむを得ない事情によりインターネット又は内部ネットワーク（LAN）に接続しているコンピュータを使用するときは、不正な手段によるアクセス、コンピュータウイルスを排除する措置等を講ずるものとし、当該コンピュータを使用する者を限定するために認証カード、パスワードの使用等の措置を備えた機器を使用し、利用者に係る個人情報保護を徹底するものとする。

(7) 個人情報に係る取扱い等

- ① 業務従事者は、医療情報案内等を行うために必要と認める情報を除き、利用者にかかる個人情報を聴取しないものとする。この場合において、医療機関に係る情報の提供を行うに当たって、利用者の居住地を聴取する必要があると認めるときは、町名等の市川市内の地域に関する情報まで、聴取するものとする。
- ② 事業者は、医療情報案内等を行うに当たって、利用者に対し電話等をする必要があると認めるときは、利用者氏名及び利用者に係る電話番号を聴取することができる。この場合において、当該電話等が終了したときは、速やかに、利用者氏名及び利用者に係る電話番号を処分しなければならない。

(8) 情報の収集、提供等

- ① 受託者は、医療機関等に係る情報の提供を行うため、市川市内外の医療機関等に関する情報についてインターネット等を利用することにより、常に収集するとともに、当該情報については、データベース等に集約し、常に最新の状態を保持しなければならない。
- ② 委託者は、受託者が医療情報案内等を迅速に行うことができるようにするため、

市川市に所在する当番病院等に関する必要な情報をその都度、各病院当直医情報（別添1）により提供するものとする。この場合において、委託者が受託者に提供する当番病院等に関する必要な情報については、次に掲げるものとする。

ア 市川市急病診療・ふれあいセンターの設置及び管理に関する条例（平成16年条例第28号）第4条に規定する市川市急病診療所及び市川市休日急病・障がい者等歯科診療所に関する情報

イ 市川市内の医療機関、当番病院及び第2次救急医療機関に関する情報

ウ 市川市外の医療機関に関する情報

エ 第2.5次医療機関及び第3次救急医療機関に関する情報

オ その他医療に関する情報

- ③ 受託者は、①及び②により提供した情報については、受託者が急病医療情報案内等を行う際に使用するものとし、急病医療情報案内以外の用途又は第三者に対し、当該情報を提供してはならない。

(9) 利用者との通話記録の保存

- ① 利用者及び業務従事者の通話記録等の音声データについては、安全性が十分に完備されたサーバに保存するものとする。
- ② 当該音声データは、少なくとも1年間保存するものとする。
- ③ 当該音声データは、持ち出し可能な媒体で保存してはならない。
- ④ 保存期間が経過した後は、利用者からの苦情等の対応にしようしている場合を除き、委託者の承諾を得てから廃棄するものとする。
- ⑤ 当該音声データについては、第三者への提供及び複写又は複製をしてはならない。

(10) バックアップデータの作成及び管理

- ① 受託者は、データベース、その他電磁的記録の復旧措置として、医療情報案内等に係る記録等のデータを複写することができる。ただし、データの複写作成は、各回1部とし、バックアップのデータとして管理する場合でなければならない。
- ② データベース、その他電磁的記録の復旧措置として、医療情報案内等に係る記録等のデータを複写したときに必要な事項（記録媒体の作成日時、媒体の通し番号等の記録に関するもの及び当該記録の廃棄等をいう。）は、委託者と受託者が協議してこれを定めるものとする。
- ③ 当該記録を保存する場所については、6業務内容(9)利用者との通話記録の保存と同様とする。

7 業務日及び業務時間

- (1) 業務日 委託期間と同様とする。
- (2) 業務時間 24時間

8 提出書類及び報告書

(1) 業務開始時

受託者は、次に掲げる書類を契約後10日以内に委託者に提出するものとする。

- 1) 着手届
- 2) 業務実施契約書
 - ① 業務実施体制
 - ② スケジュール
 - ③ 実施責任者経歴
 - ④ 従事者名簿
 - ⑤ 連絡体制
 - ⑥ 証書等

(2) 業務実施期間内

- 1) 受託者は、次に掲げる書類を契約後2週間以内に委託者に提出するものとする。
 - ① 業務フロー
 - ② 業務マニュアル（苦情対応マニュアル・緊急時マニュアルを含む）

2) 月次 月例報告書（別添2）

(3) 業務完了時

- 1) 月次 業務完了報告書（別添3）
- 2) 完了届（別添4）

9 添付資料

- (1) 各病院当直医情報提供（別添1）
- (2) 市川市急病医療情報案内月例報告書（別添2）
- (3) 業務完了報告書（別添3）
- (4) 完了届（別添4）

10 電話番号等及び受託者変更に係る電話番号の変更について

- (1) 本業務で使用する電話番号について
本業務で使用する電話番号は、0120-241-596とする。
- (2) 本業務で使用するFAX番号について
本業務で使用する電話番号は、0120-637-119とする。

(3) 受託者変更に係る電話番号等の変更について

本契約期間満了後、入札等の手段によって、受託者が変更となったときは、新たな業務開始日の10日前までに、10の(1)電話番号等に記載する電話番号及び10の(2)において取得し、10の(1)及び10の(2)の電話番号を変更する手続を完了するものとし、当該手続を完了したことを証する書類の写しを委託者に提出するものとする。この手続に発生する手数料等については、変更先の受託者が負担するものとする。ただし、手続に必要なとなる証明書等の発行手数料のうち、変更元の受託者が発行する必要があるものについては、変更元の受託者が負担するものとする。

1.1 受託者の資格等について

受託者は、次に掲げる要件を満たすものでなければならない。

- (1) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会からプライバシーマークを付与され、又はI S M Sの認証を受けていること。
- (2) 定款に本業務と同種の業務内容が記載されていること。
- (3) 本業務と同種の業務内容を3年以上実施していること。

1.2 その他

- (1) 委託者は、受託者の業務履行状況を不相当と認めた場合は、その理由を明示し業務の改善を受託者に求めることができる。
- (2) 受託者は、業務の履行に伴って事故が生じた場合には、直ちに委託者及び所轄警察署その他関係機関に報告するとともに応急処置を講ずるものとする。
- (3) 受託者は、この業務の履行に当たり、委託者又は第三者に損害を及ぼした場合は、委託者の責に起因する事由による場合を除いて、その損害賠償の責を負わなければならない。
- (4) 受託者は、業務の履行による個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。
- (5) 受託者は、業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならず、かつ、他の目的に使用してはならない。契約終了後も同様とする。
- (6) 業務の履行に当たっては、労働基準法（昭和22年法律第49号）その他関係法令を遵守しなければならない。
- (7) この仕様書に定めのない事項及び疑義の生じた事項への対応については、委託者と受託者がその都度協議の上、決定するものとする。

各 病 院 当 直 医 情 報 提 供

令和 年 月 日 ()

内 科	当 番						
	一般内科						
	循環器科						
	呼吸器科						
外 科	脳神経科						
	当 番						
	一般外科						
	整形外科						
	脳神経外科						
そ の 他	小児外科						
	泌尿器科						
	緊急内視鏡						
	その他の科						

※ ● 当番病院 ◎ 専門科目 ○ 診療可能科目

基幹病院	内 科 系	外 科 系	その他

市川市急病医療情報案内月例報告書
(年度 月分)

所在地
商号又は名称
代表者氏名

1 入電件数(相談に対応した件数)

1-1 総数(当月・年度)

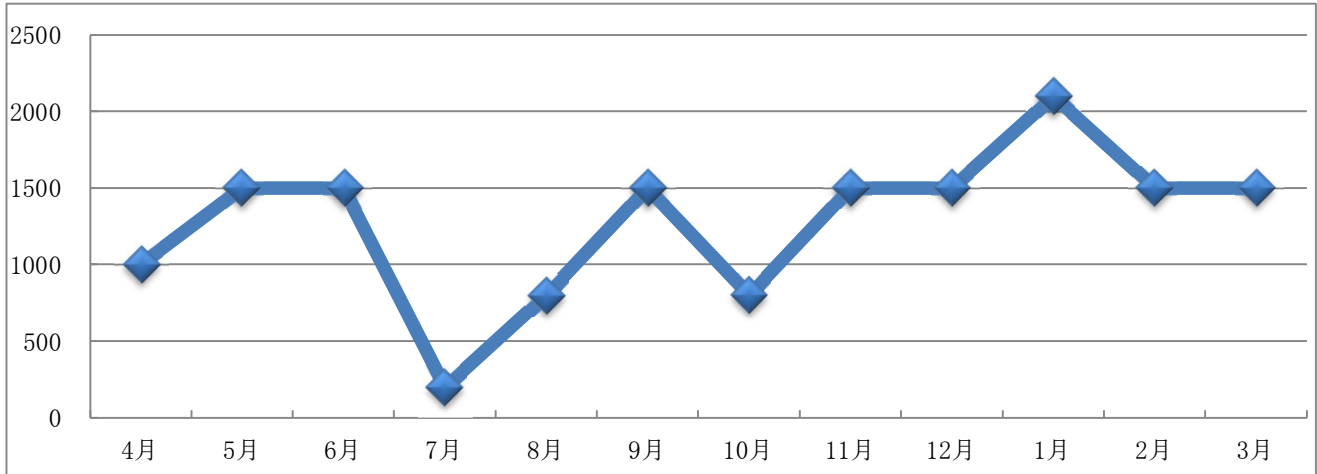
	当月	年度累計	応答率
入電件数			

注： 応答率とは入電数入電(着信)数に対し、受電対応者(オペレータ)が電話を取り対応した数の割合を示します。

1-2 累計(月次・年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
今年度													
前年度													
合計													

1-2-1 月次(推移)

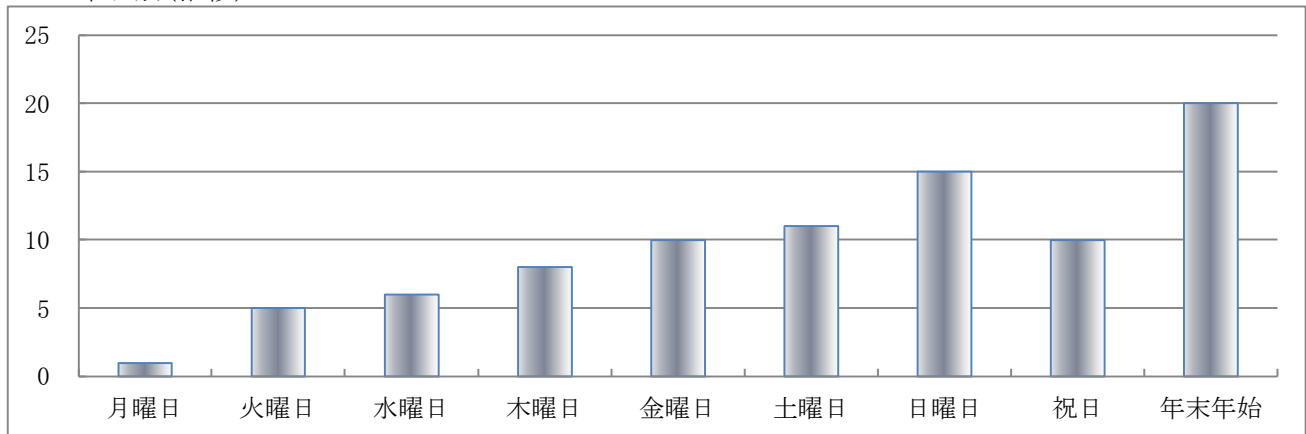


1-3 曜日別累計(当月・年度)

		月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	祝日	年末年始	合計
当月	日数										
	件数										
年度	日数										
	件数										

- 注： ① 祝日とは国民の祝日に関する法律に定める国民の祝日を示します。
 ② 年末年始とは12月30日から1月4日までを示します。
 ③ 祝日又は年末年始とした日にちについては、その他の曜日と重複してカウントしないこと。

1-3-1 曜日別(推移)



1-5 相談時間

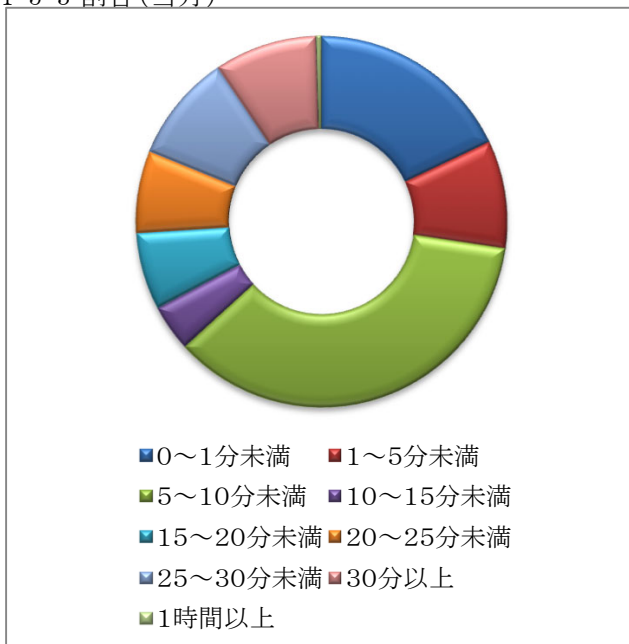
1-5-1 平均相談時間(当月・年度)

	当月	年度累計
平均相談時間		

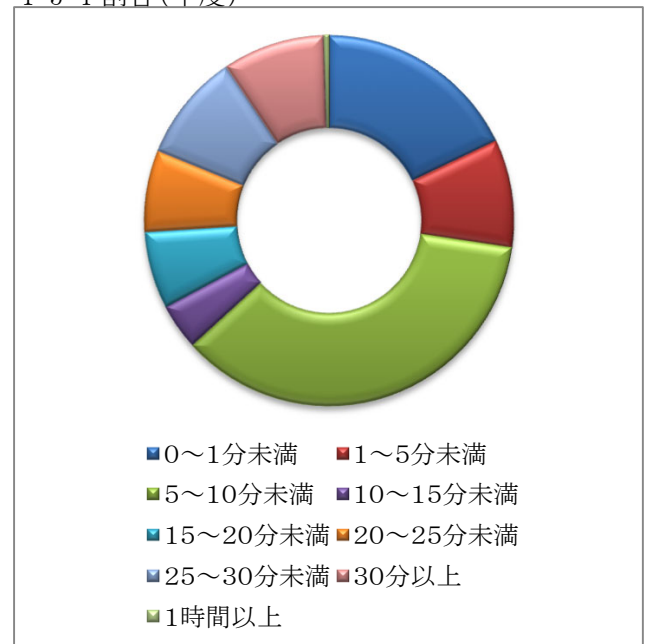
1-5-2 詳細

	当月	割合	年度累計	割合
0～1分未満				
1～5分未満				
5～10分未満				
10～15分未満				
15～20分未満				
20～25分未満				
25～30分未満				
30分以上				
1時間以上				
合計				

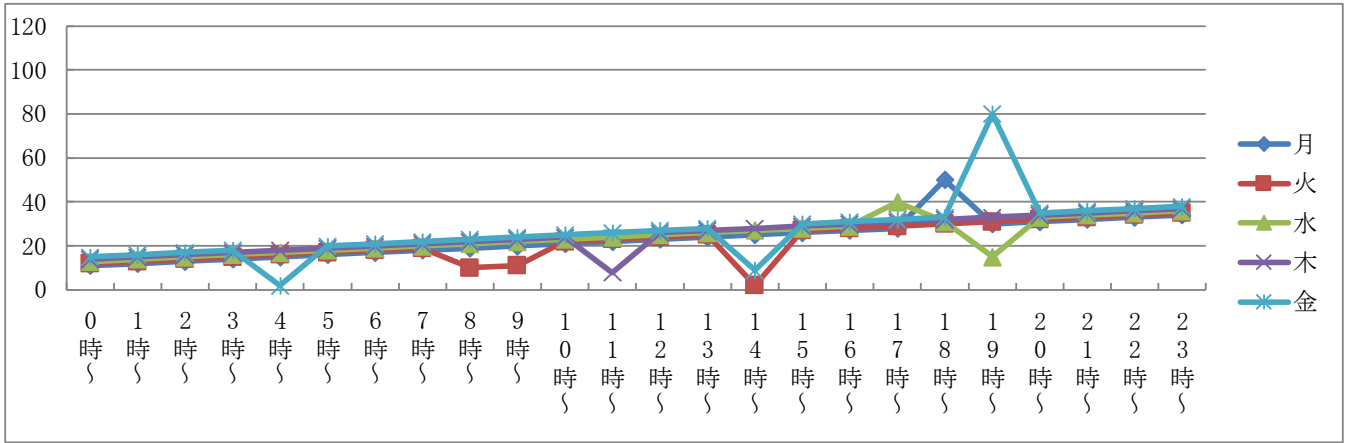
1-5-3 割合(当月)



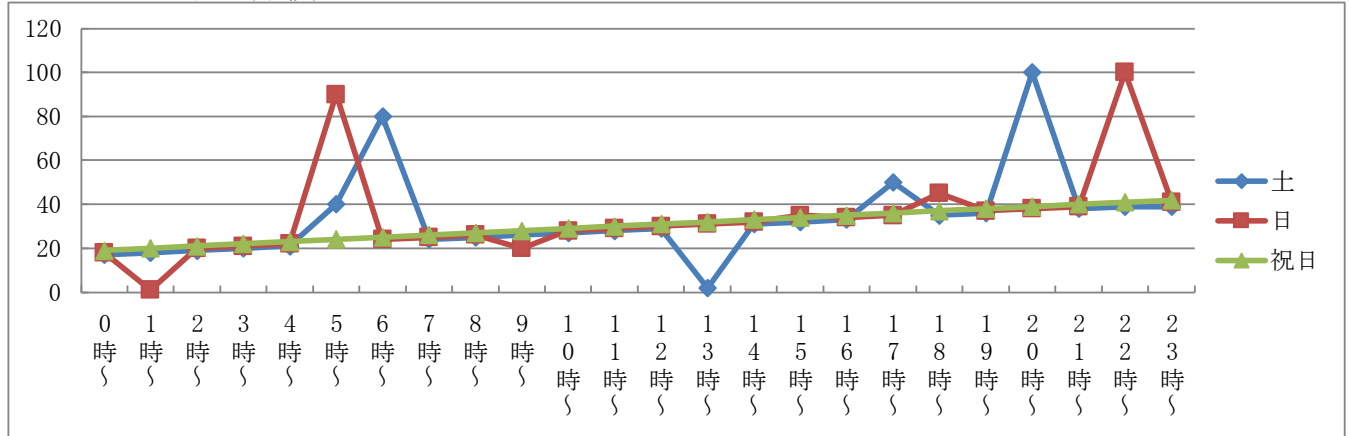
1-5-4 割合(年度)



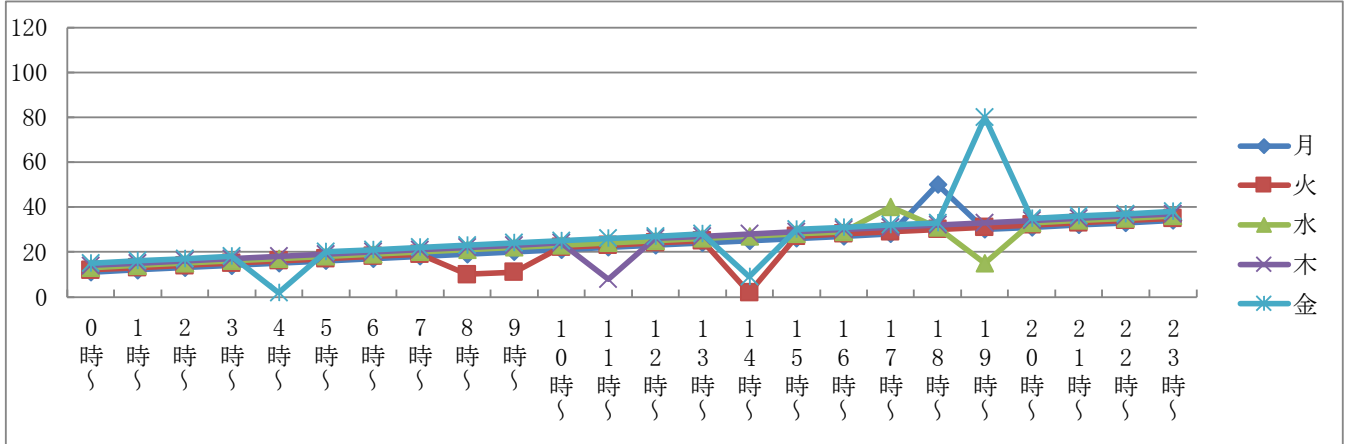
1-6-3 当月・平日(推移)



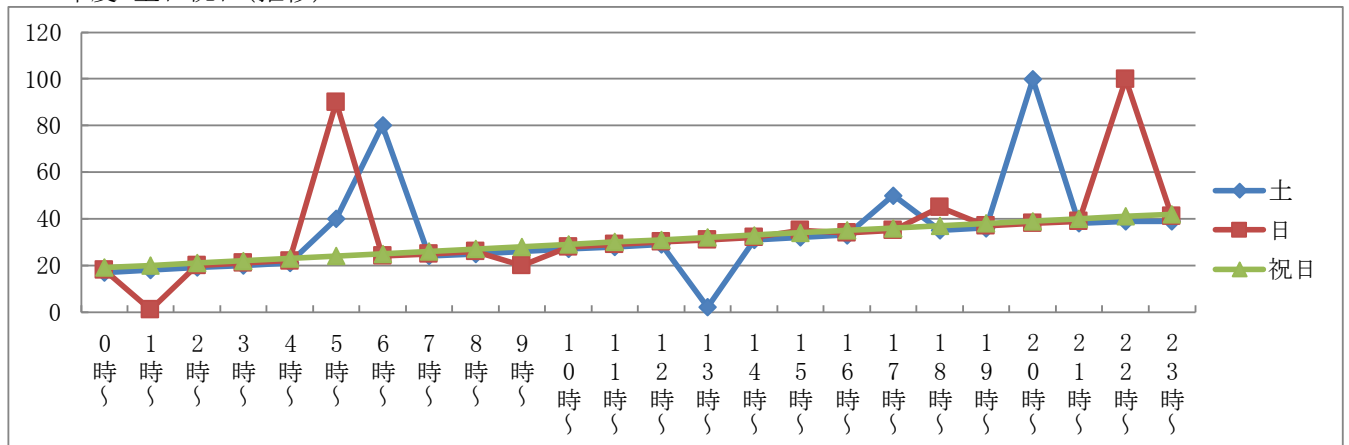
1-6-4 当月・土日祝日(推移)



1-6-5 年度・平日(推移)



1-6-6 年度・土日祝日(推移)



1-7 相談者別

1-7-1 総数(当月・年度)

	当月	割合	年度累計	年度割合
男性				
女性				
不明				
合計				

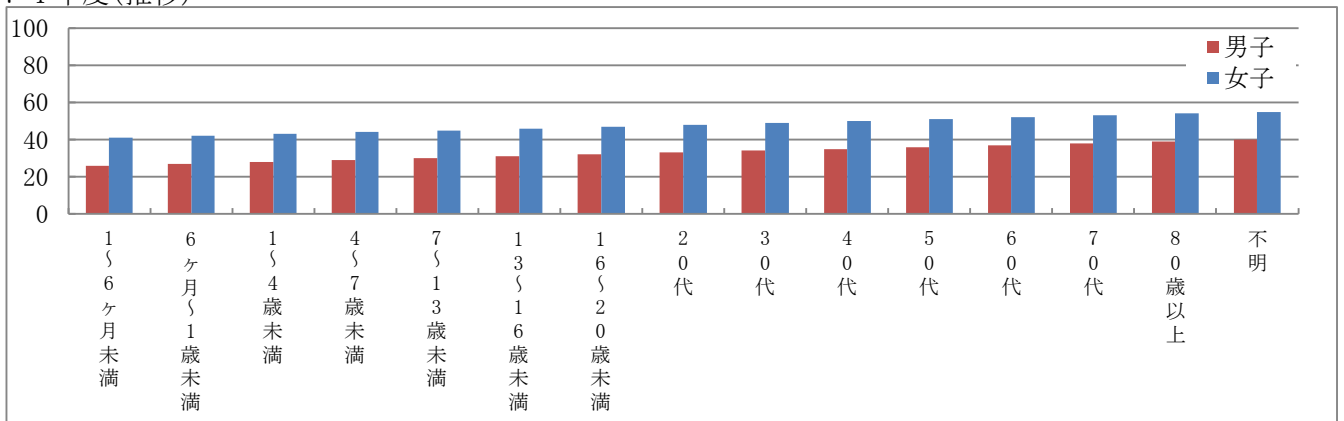
1-7-2 相談対象者との続柄

対相談対象者	当月	割合	年度累計	年度割合
本人				
父親				
母親				
子				
孫				
祖父母				
その他				
不明				
合計				

1-7-3 詳細

	男性				女性			
	当月	割合	当月	年度割合	当月	割合	当月	年度割合
1ヶ月未満								
1～6ヶ月未満								
6ヶ月～1歳未満								
1～4歳未満								
4～7歳未満								
7～13歳未満								
13～16歳未満								
16～20歳未満								
20代								
30代								
40代								
50代								
60代								
70代								
80歳以上								
不明								
合計								

1-7-4 年度(推移)



2 相談件数(詳細な相談内容の件数)

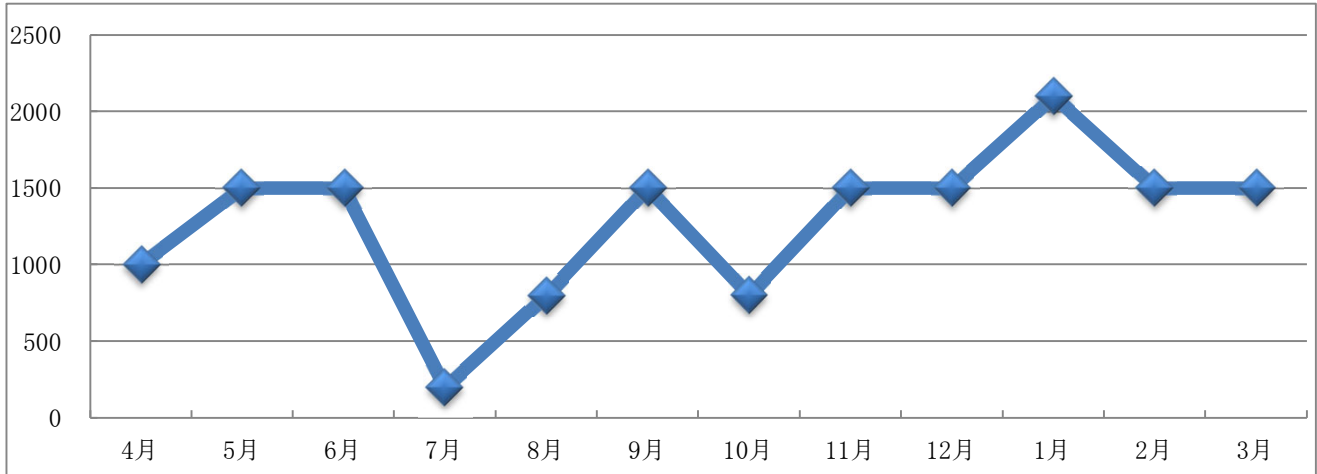
2-1 総数(当月・年度)

	当月	年度累計
相談件数		

2-2 累計(月次・年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
今年度													
前年度													
合計													

2-2-1 月次(推移)



2-3 曜日別累計(当月・年度)

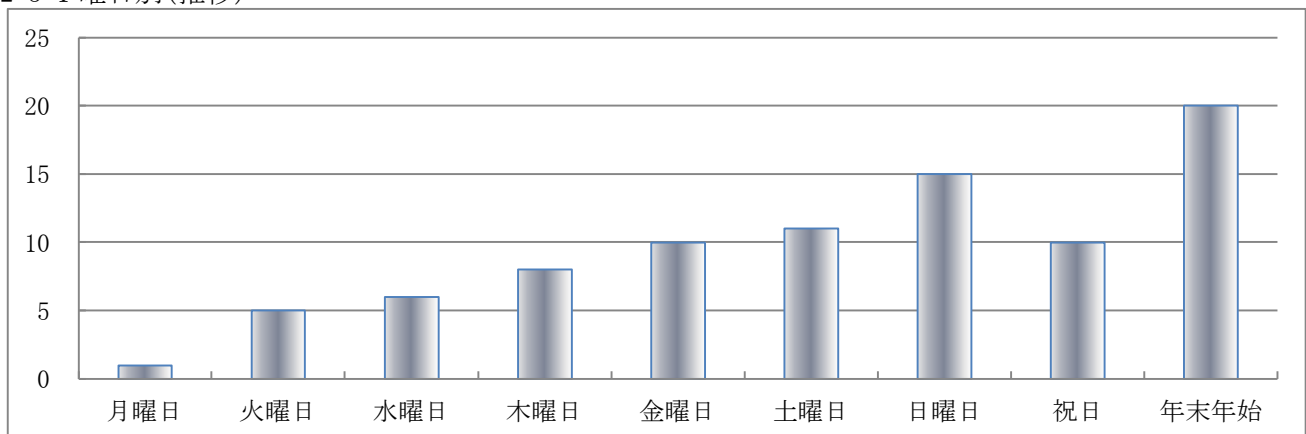
		月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	祝日	年末年始	合計
当月	日数										
	件数										
年度	日数										
	件数										

注: ① 祝日とは国民の祝日に関する法律に定める国民の祝日を示します。

② 年末年始とは12月30日から1月4日までを示します。

③ 祝日又は年末年始とした日にちについては、その他の曜日と重複してカウントしないこと。

2-3-1 曜日別(推移)



2-4 相談対象者別

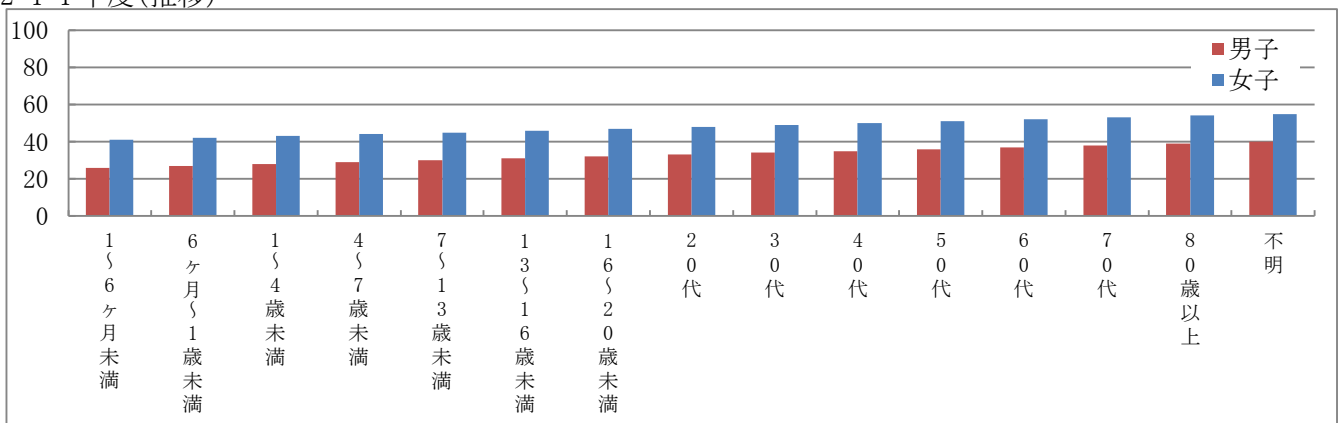
2-4-1 総数(当月・年度)

	当月	割合	年度累計	年度割合
男性				
女性				
不明				
合計				

2-4-3 詳細

	男性				女性			
	当月	割合	当月	年度割合	当月	割合	当月	年度割合
1ヶ月未満								
1～6ヶ月未満								
6ヶ月～1歳未満								
1～4歳未満								
4～7歳未満								
7～13歳未満								
13～16歳未満								
16～20歳未満								
20代								
30代								
40代								
50代								
60代								
70代								
80歳以上								
不明								
合計								

2-4-4 年度(推移)



2-5 相談内容

2-5-1 詳細

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
病気・症状と治療に関する相談				
【頭・顔】				
頭痛				
顔の痙攣・ひきつけ				
顔の痺れ・麻痺				
神経痛				
意識障害				
物忘れ				
頭・顔のかゆみ・発疹				
抜け毛・脱毛				
頭血腫・産瘤				
毛じらみ				
その他				
【目】				
疲れ目				
目のかすみ・かゆみ				
目の違和感				
ドライアイ				
充血				
目の腫れ				
目の痛み				
眼脂				
視野異常				
視力異常				
コンタクトレンズ等によるトラブル				
目のアレルギー症状				
涙の異常				
まつ毛の異常				
その他				
【口・鼻・喉】				
口内炎				
口唇炎				
口腔内・周囲の出血				
舌の荒れ・痛み				
咽頭痛				
嚥下障害				
いびき				
口臭				
味覚障害				
言語障害(ろれつがまわらないなど)				
鼻水・鼻閉				
鼻出血				
臭覚障害				
口・鼻・喉のアレルギー症状				
中毒				
その他				
【耳】				
耳痛				
耳鳴り				
耳だれ				
聴力障害				
めまい				
耳垢・かゆみ				
耳下腺周囲の腫れ				
その他				
【歯】				
義歯				
インプラント				
歯痛				
虫歯				
歯肉出血・腫れ・痛み				

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
知覚過敏				
矯正・審美				
その他				
【肩・首】				
肩こり				
肩の筋肉痛				
肩の関節痛				
肩の脱臼				
首のこり				
首の痛み				
首がまわらない				
その他				
【腕・手】				
腕の痙攣・ひきつけ				
腕の痺れ・麻痺				
腕のむくみ				
腕の痛み				
手の痙攣・ひきつけ				
手の痺れ・麻痺				
手のむくみ				
手のこわばり				
手の痛み				
手のひび・あかぎれ・しもやけ				
腕や手の関節痛				
腕や手の運動障害				
手爪の異常				
その他				
【胸・肺】				
動悸・息切れ				
呼吸の異常				
喘息・喘鳴				
咳漱(がいそう)・喀痰				
脈拍の異常				
胸痛				
嘔声(させい)				
喀血				
しゃっくり				
しこり				
その他				
【胃・腸】				
胃痛・腹痛				
胃もたれ				
胸やけ				
げっぷ				
おなら				
膨満感				
食欲不振				
便秘				
吐き気・嘔吐				
吐血				
下痢				
下血・血便				
その他				
【腰】				
腰痛				
神経痛				
その他				
【泌尿器】				
排尿困難				
排尿痛				
頻尿				
尿漏れ・尿失禁				

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
尿混濁				
血尿				
乏尿(ぼうにょう)				
無尿				
尿閉				
その他				
【肛門】				
肛門のかゆみ				
肛門痛				
痔・脱肛				
肛門出血				
その他				
【足】				
足の痙攣・ひきつけ				
足の痺れ・麻痺				
足のむくみ				
足の痛み				
足の筋肉痛				
足の関節痛				
歩行障害・跛行(はこう)				
足のひび・あかぎれ・しもやけ				
足や爪の異常(水虫・巻き爪等)				
足指・骨の異常(外反母趾等)				
魚の目・たこ				
その他				
【皮膚】				
肌荒れ				
ニキビ				
発赤				
シミ・そばかす				
かぶれ				
かゆみ				
しわ・たるみ				
発疹・湿疹				
ほくろ				
床ずれ				
あせも				
いぼ				
アトピー性皮膚炎				
おむつかぶれ				
癬痕(はんこん)・傷跡				
虫刺され				
化膿				
その他				
【全身】				
疲労感				
倦怠感・脱力				
悪寒				
発熱				
低体温				
熱中症				
むくみ				
ほてり・のぼせ				
冷や汗・多汗				
めまい・ふらつき				
冷え性				
血圧異常				
全身の痙攣・ひきつけ				
全身の痺れ・麻痺				
体臭				
アレルギー				
乗り物酔い				

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
二日酔い				
異常行動				
過食				
拒食				
異食				
体重減少				
肥満				
更年期障害				
思春期の変調				
避妊				
泣き止まない				
不妊				
感染症				
その他				
【女性特有】				
月経異常				
生理痛				
不正出血				
帯下				
女性器の痛み・痒み				
乳房痛				
しこり				
骨盤底障害				
その他				
【男性特有】				
男性器の痛み・痒み				
男性器の腫れ				
男性器の機能障害				
その他				
【こころ】				
抑うつ・落ち込み				
不安・緊張・落ち着かない				
イライラ				
怒り・腹立たしい				
幻覚・幻聴・幻視				
不眠・昼夜逆転				
遅刻・ミスの多発				
自傷行為・自殺願望				
引きこもり				
無気力				
性の逸脱行為				
依存症				
薬物乱用				
その他				
【全般】				
その他の病気・症状				
病気・症状の治療内容				
病気・症状の予防				
病気・症状の受診				
病気・症状のホームケア				
病気・症状に関する医師の助言				
緊急事態				
その他				
【その他】				
その他				
事故・ケガと治療に関する相談				
【誤飲】				
誤嚥(ムセ・窒息)				
誤飲(固体)				
誤飲(液体)				
誤薬				

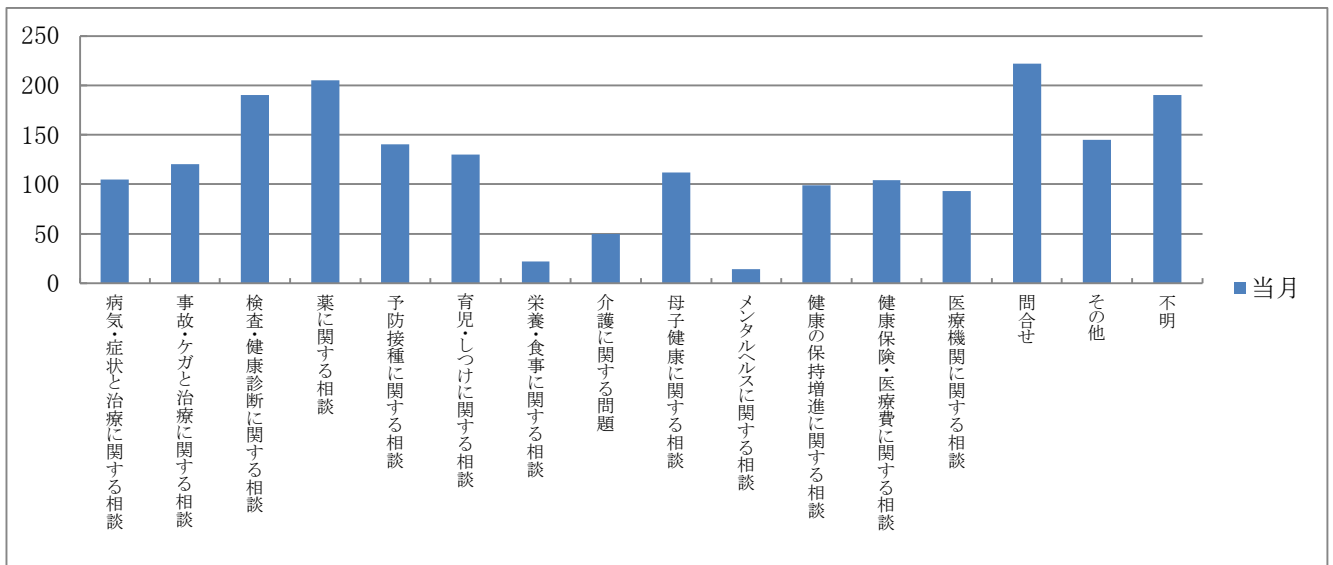
詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
その他の誤飲等				
その他				
【打撲・脱臼】				
頭部の打撲				
上肢の打撲・脱臼				
下肢の打撲・脱臼				
肘内障				
その他の打撲等				
その他				
【熱傷】				
頭部の熱傷				
上肢の熱傷				
体幹の熱傷				
下肢の熱傷				
その他の熱傷等				
その他				
【異物】				
目の異物				
鼻の異物				
耳の異物				
直腸異物				
腔内異物				
咽頭異物				
口腔内異物				
その他の異物等				
その他				
【外傷】				
頭部の外傷				
上肢の外傷				
体幹の外傷				
下肢の外傷				
口腔の外傷				
歯牙損傷				
裂傷				
擦り傷				
ひっかき傷				
切断				
動物咬傷				
化膿・感染				
出血・内出血				
腫れ				
その他の外傷等				
その他				
【全般】				
その他の症状				
事故・ケガの応急処置				
患部の管理・感染予防				
事故・ケガの治療内容				
事故・ケガの受診				
事故・ケガに関する医師の助言				
緊急事態				
その他				
【その他】				
その他				
検査・健康診断に関する相談				
検査の準備・目的				
検査後の注意・見守りポイント				
検査の種類と内容				
再検査の必要性				
健康診断の必要性				
検査に対する不安や心配事				

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
健診スケジュール				
検査結果の説明				
健康診断実施機関の案内				
要治療に対する医療機関の案内				
検査結果に関する医師の助言				
その他				
薬に関する相談				
内服薬の使用法・作用・副作用				
外用薬の使用法・作用・副作用				
坐薬の使用法・作用・副作用				
吸入薬の使用法・作用・副作用				
漢方薬の使用法・作用・副作用				
保険対象外の薬の相談				
ジェネリック医薬品の相談				
薬に関する医師の助言				
その他				
予防接種に関する相談				
予防接種の受け方・心得				
予防接種のスケジュール				
予防接種の種類				
予防接種の副反応				
予防接種の実施機関				
予防接種健康被害				
接種後の生活				
薬に関する医師の助言				
その他				
育児・しつけに関する相談				
ストレス				
泣かない				
泣き止まない				
ぐずり・夜泣き				
排便				
排尿				
あやし方・遊び方				
友達・集団生活				
いじめ				
子供の問題行動				
引きこもり				
嗜好・偏食				
子供の発育				
子供の性格				
反抗期				
聞き分けがない				
問題行動				
兄弟・姉妹関係				
母親の心配事				
父親の心配事				
育児・しつけに関する医師の助言				
その他				
栄養・食事に関する相談				
ミルクの飲み方・飲ませ方				
離乳食の作り方・食べさせ方				
おやつ				
偏食				
治療食				
ダイエット				
栄養評価				
食事の習慣				

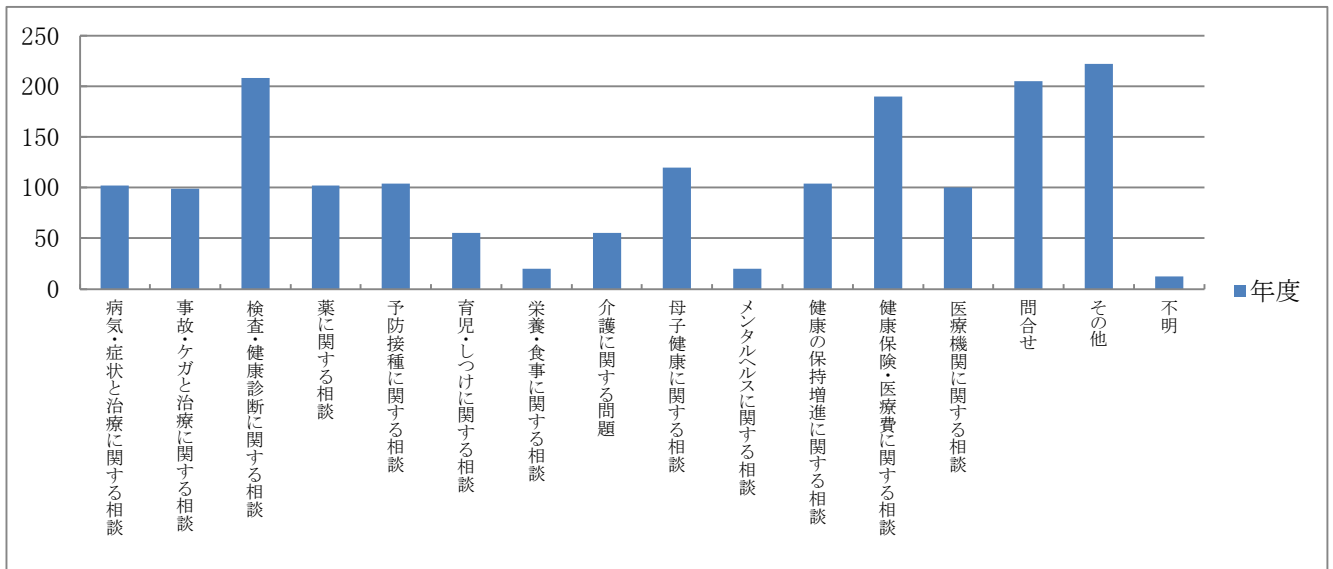
詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
栄養・食事に関する医師の助言				
その他				
介護に関する問題				
冷罨法(れいあんぼう)				
温罨法(おんあんぼう)				
消毒・ガーゼ交換(床ずれ予防等)				
口腔内の手入れ(義歯の保管等)				
肌・爪の手入れ				
排泄				
入浴				
食事(嚥下障害・胃瘻(ろう)等)				
睡眠				
認知症状				
徘徊				
食行動異常				
暴行・暴言				
介護疲れ・負担				
介護保険・行政福祉案内				
介護保険・福祉施設案内				
介護サービス				
介護用品				
介護費用				
看取り				
介護に関する医師の助言				
その他				
母子健康に関する相談				
妊娠中の生活・身体の変化				
妊娠・授乳中の服薬				
出産				
出産後の体調管理				
出産後の精神的変化				
授乳・乳首				
育児の不安や心配事				
遺伝の悩み				
その他				
メンタルヘルスに関する相談				
仕事				
将来のキャリアプラン				
職場での人間関係				
夫婦関係				
親子関係				
親族関係				
近隣・地域との関係				
友人・知人との関係				
学校・先生との関係				
勉強・進学				
自分の性格				
自分の体				
自殺企図・希死念慮				
メンタルヘルスに関する医師の助言				
その他				
健康の保持増進に関する相談				
生活習慣病				
日常生活・行動				
サプリメント				
ダイエット				
民間療法				
喫煙・禁煙				

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
飲酒・禁酒				
加齢				
精神衛生				
健康保持増進に関する医師の助言				
その他				
健康保険・医療費に関する相談				
公的医療保険の仕組み				
公的医療保険の給付内容				
保険診療と保険外診療				
先進医療と高度医療				
高額療養費制度				
高額療養費・高額介護合算療養費				
診療報酬制度				
医療費の支払				
その他				
医療機関に関する相談				
受診する診療科				
医師の選び方・かかり方				
すぐに受診できる医療機関				
夜間・休日に受診可能な医療機関				
専門性の高い医療機関				
専門医師のいる医療機関				
女性医師に受診可能な医療機関				
希望する地域で受診可能な医療機関				
希望の検査や治療の実施医療機関				
その他希望に合った医療機関				
医療機関の診療実績				
医療機関の施設・設備				
医療機関に関する医師の助言				
その他				
問合せ				
契約先の事業				
当社サービス				
その他				
その他				
不明				
合計				

2-5-2 当月(推移)



2-5-3 年度(推移)

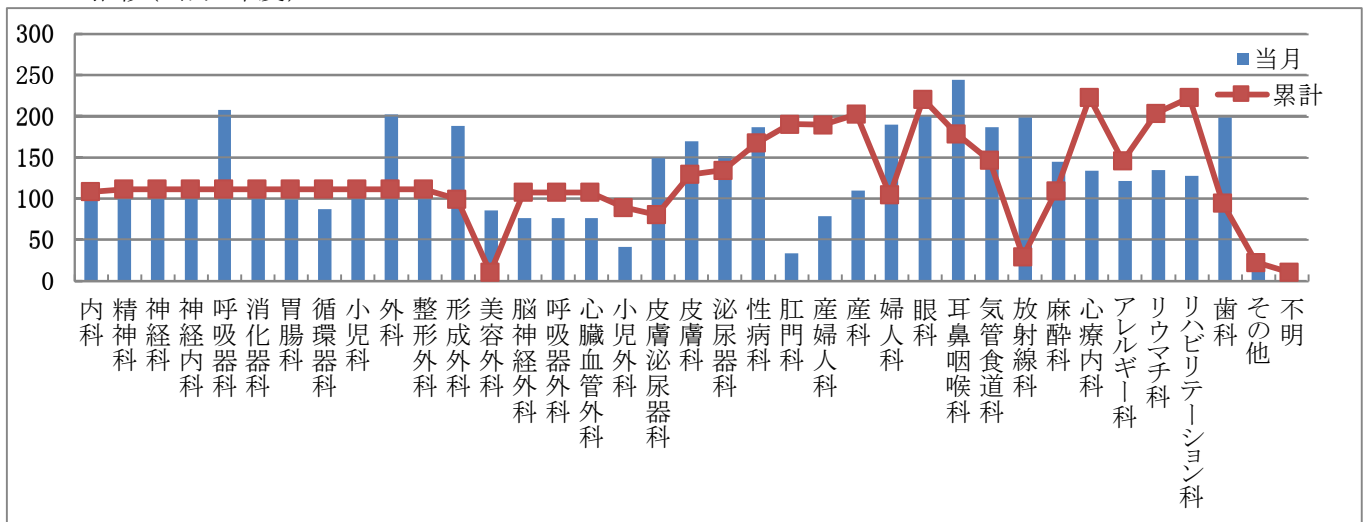


2-6 診療科目別

2-6-1 詳細(当月・年度)

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
内科				
精神科				
神経科				
神経内科				
呼吸器科				
消化器科				
胃腸科				
循環器科				
小児科				
外科				
整形外科				
形成外科				
美容外科				
脳神経外科				
呼吸器外科				
心臓血管外科				
小児外科				
皮膚泌尿器科				
皮膚科				
泌尿器科				
性病科				
肛門科				
産婦人科				
産科				
婦人科				
眼科				
耳鼻咽喉科				
気管食道科				
放射線科				
麻酔科				
心療内科				
アレルギー科				
リウマチ科				
リハビリテーション科				
歯科				
その他				
不明				
合計				

2-6-2 推移(当月・年度)



2-7 回答内容別詳細件数

詳細内容	当月相談件数	累計	構成比	累計(年度)
病気・症状について説明				
事故・ケガについて説明				
病気やケガの症状について緊急性を説明				
治療の内容について説明				
主治医に相談するように助言				
119番し医療機関を受診するよう勧奨				
直ぐに医療機関を受診するよう勧奨				
本日診療時間内に受診するよう勧奨				
翌日診療時間内に受診するよう勧奨				
次回受診時に相談するよう勧奨				
所定の医療機関情報を提供した				
症状の改善がなければ受診するよう勧奨				
判断に迷ったり不安があれば再度受診するよう案内				
希望に沿った医療機関を案内				
希望と異なる医療機関を代替案として提示				
何科を受診するのがよいか提案				
経過観察・受診の目安について説明				
家庭看護・応急処置の助言・指導				
健康診断・検診の受診の指導等				
検査結果について説明				
検査・手術に関連した不安が軽減できるよう助言				
再検査の必要性について説明				
乳幼児健診について説明				
薬の用法・容量について説明				
薬の効果・効能について説明				
薬の副作用について説明				
予防接種の受診について説明				
予防接種の副反応について説明				
授乳・離乳食について助言				
育児について助言				
出産に関連した悩みや不安について助言				
避妊や家族計画について説明				
禁煙に対する意識づけと指導				
禁酒に対する意識づけと指導				
生活習慣病についての説明と予防を助言				
望ましい食生活について助言				
健康的なダイエットのための食生活について助言				
療養のために必要な栄養の助言				
感染予防について具体的な方法を案内				
介護について具体的な方法を説明				
介護用品の利用について案内				
介護保険・行政福祉制度について案内				
老人福祉施設の利用について説明				
気持ちが落ち着くまで傾聴				
不安や悩みについて解決方法を助言				
医療機関の総合窓口を案内した				
公的機関を案内した				
他の窓口を案内した				
他の相談サービスを案内した				
要件を伺い、委託先報告した				
利用資格が対象外のためお断り				
迷惑電話への対応				
その他				
不明				
合計				

3 研 修 内 容

(年 月)

内容		
講師名		
日時		
受講者		
結果	講師からのコメント	
	受講者の感想	
今後の活用方法		
参考資料		

業務完了報告書

令和 年 月 日

市川市長様

住所

氏名

印

下記の通り業務が完了したので、報告をします。

1. 委託事務（事業名） _____

2. 施行（納入）場所 _____

3. 契約年月日 令和 年 月 日

4. 支払期委託金額 金 _____ 円

5. 支払期業務期間 令和 年 月 日 から

令和 年 月 日 まで

6. 支払期業務期間に
おける完了年月日 令和 年 月 日

7. 作業報告 別紙、作業報告書のとおり

完 了 届

令和 年 月 日

市 川 市 長 様

住 所

氏 名 印

下記のとおり業務が完了したので、届出をします。

1. 委託事務（事業名） _____

2. 施行（納入）場所 _____

3. 契約年月日 令和 年 月 日

4. 委託金額 金 _____ 円
(単価契約の場合は、総額を記入してください)

5. 委託期間 令和 年 月 日から
令和 年 月 日まで

6. 完了年月日 令和 年 月 日