

5 電話による健康医療相談事業「かみす健康ダイヤル24」業務委託仕様書

1 委託対象業務

かみす健康ダイヤル24運営業務

2 目的

市民が気軽に利用できる電話による健康相談等に医療関係の専門相談員が対応、適切な助言及び指示を行うことで、市民の不安を軽減する。また、救急医療機関への不要な受診を抑制し、医療機関の負担軽減を図り、本来の救急患者への対応に専念できる体制づくりを進めるなど、救急医療体制の補強と医療機関の機能分化の推進を目的とする。

3 対象者

事業の対象者は、神栖市民（参考として、令和4年12月末の世帯数は43,503世帯、人口は94,710人）

参考として、直近の相談件数は、令和4年度が3,906件（12月末時点）、令和3年度が3,915件、令和2年度が3,588件である。

4 事業の内容

委託する事業は以下のとおりである。

（1）神栖市専用の電話回線を同一番号にて複数設け、次のサービスを提供すること。

- ア 医師・保健師・正看護師等による健康・医療相談
- イ 夜間・休日の医療機関案内
- ウ 医療機関情報の提供
- エ 介護などシルバー情報の提供
- オ 育児に関する相談

（2）委託業務に関する報告書等の作成業務。

5 実施方法等

（1）開設日時

年中無休・24時間体制

（2）相談員の資格

本業務は、健康・医療・介護・育児・メンタルヘルスに関する相談に柔軟に対応できるよう、医師・保健師・助産師・正看護師・管理栄養士・ケアマネージャー・心理カウンセラーなどが直接対応すること。

なお、医師、正看護師及び助産師は5年以上の臨床経験のある者、その他のものについては実務経験5年以上の者であること。

(3) 電話番号

通話料無料とし、固定電話のほか携帯電話及びPHSからも利用可能なものであること。電話番号は、0120-1331-69を使用すること。

(4) 相談業務の体制

- ①相談を受付けるコールセンターは、事業継続マネジメント(BCM:Business Continuity Management)に基づき、災害等の緊急時の利用も想定し、2箇所以上存在していること。
- ②電話受付は、相談者の利用しやすさを考慮して、自動音声応答システムの採用は不可とし、直接相談員が対応できること。
- ③相談を受付けるコールセンター内に、年中無休・24時間体制で医師を1名以上常駐させ、必要に応じて医師が直接相談に応じられる体制を確保すること。
- ④相談に従事する者は、相談者の訴えを十分に聴取した上で、相談が理解できるよう具体的に指導すること。なお、相談スタッフに対して相談技術や個人情報等に関する研修を行い、必ず研修を終了したものに相談業務に当たらせ、また、定期的に研修を行い常に相談技術の向上に努めること。
- ⑤提供する情報など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こと。
- ⑥相談の電話がかかってきた場合は、必ず神栖市が指定した受付名称で対応し、神栖市の健康・医療相談窓口であることを伝えること。
- ⑦対象者以外からの不正利用を防止するため、電話の利用は発信者番号の通知を条件とすること。

(5) 費用負担

初期設定、通話料、回線使用料及び撤去費用は受託者が負担すること。

6 事業の委託期間

令和5年4月1日～令和6年3月31日とする。

7 報告

毎月利用状況を集計し、集計した翌月末までに文書にて件数や傾向の報告すること。また、報告の主な項目は、以下のとおりとする。

- ①年齢別分類
- ②受付時間別分類
- ③内容別分類
- ④診療科目別分類
- ⑤症状別分類
- ⑥医療費削減効果分類
- ⑦以下のものについては、それぞれ各月及び年度累計毎にグラフを作成す

ること。

- 利用件数推移集計（過去３年度分）
- 年齢別相談者集計及び年齢別相談対象者集計
- 受付時間対別分類集計・件数上位５位
- 曜日別分類集計
- 内容別分類集計・件数上位５位
- 診療科目別分類集計・件数上位５位
- 診療科目別分類集計・内科（過去３年度分・各月及び前年同月累計）
- 診療科目別分類集計・内科該当部分の小分類
- 診療科目別分類集計・小児科（過去３年度分・各月及び前年同月累計）
- 診療科目別分類集計・小児科該当部分の小分類
- 内容科目別分類集計・健康相談（過去３年度分・各月及び前年同月累計）
- 内容科目別分類集計・健康相談該当部分の小分類
- 内容科目別分類集計・育児相談（過去３年度分・各月及び前年同月累計）
- 内容科目別分類集計・育児相談該当部分の小分類
- 症状別分類集計 件数上位１０位

なお、内容の詳細は、委託者と協議の上、決定するものとする。また、過年度分については、市から情報提供をする。

８ 料金に関する要件

委託料の支払い方法は、神栖市はかみす健康ダイヤル２４の運営に係る料金を支払うものとする。委託料の支払については、毎月払いとする。

９ 留意事項

（１）再委託の禁止

委託事業の再委託については、原則として認めないものとする。

（２）個人情報保護に係る措置

個人情報の保護について、プライバシーマークを取得し、厳正に取り扱うこと。

（３）情報の管理

本事業において取り扱う情報の漏えい、改ざん、滅失等が発生することを防止する観点から、情報の適切な保護・管理対策を実施するとともに、委託者が定期又は不定期の検査を行う場合において、これに応じること。

（４）トラブル等の処理

本事業の実施に伴い、相談者等との間でトラブルが発生した場合、その原因が受託者の側にあるときは、受託者が責任を持って適切に当該トラブルの処理を行うこと。また苦情等に対応する担当者を置き、クレーム発生時においても誠意をもって対応するとともに、賠償責任保険に加入するこ

と。受託者の責により相談者に損害が生じた場合は、その責任の範囲に応じて賠償すること。

(5) 委託条件

委託業者の品質管理の観点から、同様の健康・医療相談事業に十分な運営実績を有していること。また、十分な運営実績とは、平成24年4月1日以降に、国又は地方公共団体が発注した有資格者（医師、保健師、助産師、正看護師、管理栄養士、ケアマネージャー、心理カウンセラーのいずれか）が対応する健康医療の電話相談業務を元請けとして12ヶ月以上継続して適正に履行した実績を有することを条件とする。

(6) その他

本仕様書に定めのない事項で、本事業を適性かつ円滑に実施するため必要と認められる事項は、委託者と受託者が協議のうえ、実施するものとする。