

## 平成 31 年度伊賀市救急・健康相談ダイヤル 24 業務委託仕様書

### 1. 委託業務

平成 31 年度伊賀市救急・健康相談ダイヤル 24 業務委託

### 2. 委託業務の趣旨及び概要

三重県伊賀市、京都府相楽郡笠置町及び南山城村の各住民（以下「住民」という。）の救急医療に対する不安を緩和し、救急車の適正な利用を促すことで、重症者の救命率の向上を図ることを目的として、住民が病気、怪我等で体調に不安を感じるなど、救急車の搬送要請を迷っているときなどに、医療従事者（医師・看護師等）が電話相談に応じて、適切な助言等を行い、必要に応じて応急手当の方法、医療機関の情報提供を行うものとする。

また、これらの救急医療や応急処置に関する相談のほか、住民の健康に対する不安を緩和することを目的として、健康相談、妊娠・出産・育児相談、健康づくりに関する相談、メンタルヘルスに関する相談、介護相談等に応じ、適切な助言及び情報提供を行うものとする。

### 3. 委託業務の内容

- (1) 電話による救急医療相談、健康相談、妊娠・出産・育児相談、健康づくりに関する相談、メンタルヘルスに関する相談、介護相談等
- (2) 受診可能な医療機関等の紹介
- (3) 前 2 号に掲げる業務に関する集計・分析・報告書の作成等
- (4) 伊賀市消防本部との相互連絡連携（伊賀市住民からの問い合わせ分に限る。）

### 4. 業務の実施体制

#### (1) 業務の実施期間等

- ①委託期間 2019（平成 31）年 4 月 1 日から 2020 年 3 月 31 日
- ②相談実施時間 24 時間（年中無休）

#### (2) コールセンターの設置等

相談業務を適切かつ安定的に実施できるよう、必要な機器設備等を配備するコールセンターを設置し、コールセンターには、第 3 項第 1 号に掲げる各種の相談に応じて、適切な助言及び情報を提供するため、電話での応急処置・健康・医療相談に熟練した医師、看護師以上の資格を有するものを配置し、保健師、管理栄養士、心理カウンセラー、ケアマネジャーなどが必要な場合は、同一センター内で相談を受けることができること。

これらの相談業務に従事する者（以下「相談員」という。）は、相談者の相談内容を十分に聴取した上で、相談者が理解できるよう親切・丁寧な助言及び情報を提供すること。なお、医師の相談員にあっては、相談業務の実施期間中、コールセンターに常駐（24 時間対応）させ、必要に応じて、直接相談に応じられる体制を確保すること。

### (3) 電話回線・電話番号及び費用の負担

#### ①電話回線

コールセンターで使用する電話回線は、住民が固定電話、携帯電話又はPHSから無料（フリーダイヤル）で相談できるよう、所要の専用回線を有すること。当該電話回線が通話中により受信できない場合は、通話中である旨の待機メッセージを再生すること。

#### ②電話番号

伊賀市救急・健康相談ダイヤル24で使用する電話番号は、「0120-4199-22」とすること。

#### ③費用の負担

初期設定、通話料、回線使用料及び撤去費用は受注者が負担すること。

### (4) 研修の実施

相談員に対し、相談技術、個人情報保護等に関する研修を行い、研修を修了した者について相談業務に当たらせること。

また、相談技術等に関する研修は定期的に行い、常に相談員の相談技術の向上に努めること。

### (5) その他相談業務に関する事項

ア 一人の相談者につき、専門分野が異なるなど複数の相談員で対応にあたる場合においては、相談者の了解を得た上で、相談記録等を共有し、相談業務が円滑に実施されるよう努めること。

イ 委託業務を実施するにあたっては、日本工業規格に適合するプライバシーマークを取得していること。委託業務で入手した相談者の個人情報については、委託業務の実施期間中及び委託業務の履行完了後にかかわらず、漏えい、改ざん、滅失等の発生を防止するため、適正な情報保護・管理対策を講じること。このことに関し、発注者が検査の申出をした場合は、その検査に応じること。

ウ 相談者に対し、質の高い助言及び情報を提供するため、常に最新の医療情報の収集に努めること。

また、医療機関等の情報については、関係機関と連携を図り、常に最新の情報に更新すること。

エ 相談業務を円滑に実施するため、電話相談の業務担当責任者を1人以上配置すること。業務担当責任者は、相談員に対する指導を行うとともに、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。

オ 委託業務の開始前に、業務担当責任者及び相談員の氏名、資格、電話相談の経歴等を記載した名簿を発注者に提出すること。当該名簿の記載事項に変更が生じたときは、速やかに発注者にその内容を書面で報告すること。

カ 相談者から苦情に対し、迅速かつ適切に対応するため、専門部署を置く等の組織体制を構築していること。

また、苦情の対応にあたっては、業務担当責任者及び相談員の連携の下、誠実に対応すること。

キ 相談の受付は、相談者の利用のしやすさを考慮し、自動音声応答システムやガイダンステープによる案内ではなく、直接相談スタッフが対応すること

が望ましい。

- ク 相談を受ける際は、あらかじめ次のことを相談者に説明し、理解を得ること。
  - (ア) 三重県伊賀市、京都府相楽郡笠置町及び南山城村が設置する救急・健康相談ダイヤルであり、三重県伊賀市、京都府相楽郡笠置町及び南山城村の住民以外は利用できないこと。
  - (イ) 相談業務は、診察など医療行為の代替機能を有するものではないこと。
  - (ウ) 相談業務による助言及び情報の提供は、相談者が救急車の搬送要請や医療機関に受診するか否かなどを判断するに当たって、あくまで参考とする範囲内であること。
- ケ 医師が相談を受けるときは、医師法（昭和 23 年法律第 201 号）第 20 条に抵触してはならないこと、及び十分な情報を得られないまま、相談者に対し処置方法等の助言をしてはならないこと。
- コ メンタルヘルスに関する相談にあたって、急迫かつ重大な事態に発展するおそれがある相談内容に接したときは、当該地域を管轄する警察署に連絡するなど、適切に対応すること。

また、特定の相談者から依存的相談など極めて高い頻度で入電があり、他の相談者からの入電に支障が生じる場合は、伊賀市と協議を行ったうえで、当該特定の相談者からの相談の受付を拒否することができるものとし、相談の受付を拒否した場合においては、速やかに発注者に報告すること。
- サ 住民以外の者から相談を受けないために、発信者番号通知を条件とすること。
- シ 通話中により電話がつながらない状態をできる限り回避するよう、複数の電話回線及び相談員の適切な配置を行うこと。
- ス 伊賀市に 119 番通報があったもののうち、通報者が救急相談を希望する場合は、指令台から直接フリーダイヤル番号により受託者に転送する機能を有していることをすべてのスタッフが熟知しているとともに、通報者の容体が急変した場合は、再転送又は伊賀市消防本部に迅速にその内容を連絡すること。
- セ 伊賀市の住民がフリーダイヤル番号で直接相談した場合、通報者の容体が急変するなど救急車で搬送する必要がある場合は、伊賀市消防本部に迅速にその内容を連絡し相互連携すること。
- ソ 災害・停電・回線障害等が発生した際にも相談業務が適切に実施できるよう、コールセンターを 2ヶ所以上設置する等所要の体制を維持すること。

## 5. 相談業務に係る集計、分析、報告書の作成及び提出

毎月の相談業務の利用状況を、三重県伊賀市、京都府相楽郡笠置町及び南山城村毎に、次の各号に掲げる分類により集計・分析し、翌月 10 日までに月報として Microsoft Office Excel、Word 形式又は AdobePDF (Portable Document Format)形式で報告書を作成した上、電子媒体（ウイルスチェックを行っていること。）にて提出するとともに、相談記録については、一定期間保存すること。

なお、報告書分類及び集計表の様式は任意とする。

- (1) 相談者及び相談対象者の年齢別・男女別分類
- (2) 受付時間帯別分類
- (3) 相談内容別分類
- (4) 診療科目別分類
- (5) 症状別分類
- (6) 地域別分類
- (7) 医療費削減効果別分類
- (8) 電話相談者の時間別・曜日別分析
- (9) 電話相談対応者一覧表

## 6. 留意事項

### (1) 委託業務にかかる連絡調整

受注者は、委託業務を実施するにあたっては、委託業務の内容等について、発注者と定期的に協議を図ること。

### (2) 損害賠償及び相談時の問題解決

受注者は、委託業務を実施するにあたって、発注者又は第三者に損害を与えたときは、発注者の責めに帰すべき場合を除き、その損害を賠償しなければならない。受注者は、当該損害賠償責任の発生に備え、あらかじめ医療損害賠償責任保険等に加入すること。

また、受注者は、相談者との間に問題が発生し、その原因が受注者にある場合は、責任を持って適切に解決すること。

### (3) 本仕様書に定めのない事項等

本仕様書に定めのない事項及び委託業務を適切かつ安定的に実施する上で疑義が生じた場合は、必要に応じて、発注者、受注者が協議の上、決定するものとする。

設 計 書			
施行年度	平成31年度	契約番号	伊賀市
		2018001758	
事業名	市単独事業		設計番号
施行地区	伊賀・山城南定住自立圏 (三重県伊賀市、京都府笠置町及び南山城村)		設計・積算年月日
			平成30年12月25日
委託名	平成31年度伊賀市救急・健康相談ダイヤル24業務委託		積算者
			検算者
設計金額	円	内消費税相当額	円
期間	2019(平成31)年4月1日 ~ 2020年3月31日		
実施概要			施行理由
平成31年度伊賀市救急・健康相談ダイヤル24事業 (1)事業概要 ①電話による救急医療相談、健康相談、妊娠・出産・育児相談、健康づくりに関する相談、メンタルヘルスに関する相談、介護相談等 ■伊賀市だけの事業 ①三重県救急医療情報センター(コールセンター)の紹介 ②伊賀市消防本部との相互連絡連携  (2)事業エリア 伊賀・山城南定住自立圏(三重県伊賀市、京都府笠置町及び南山城村)  (3)人口及び世帯数(H30.9末現在) 伊賀市 人口 92,377人 世帯 40,323世帯 笠置町 人口 1,343人 世帯 644世帯 南山城村 人口 2,764人 世帯 1,241世帯 合計 人口 96,484人 世帯 42,208世帯			別紙のとおり

名 称	単 位	数 量	単 価	金 額	備 考
伊賀市救急・健康相談ダイヤル24業務委託					
業 務 費	世帯	43,000.0			
諸 経 費	式	1.0			
小 計					
消 費 税	%	8.0			
合 計					

