

令和4年度 魚沼市電話健康相談事業
「うおぬま健康ダイヤル24」業務委託仕様書

1 業務委託概要

(1) 委託名称

「うおぬま健康ダイヤル24」業務委託

(2) 委託内容

フリーダイヤル0120-656-680利用による電話相談

(3) 開設期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

(4) 業務目的

健康に関する知識の啓発、生活習慣の改善、健康の保持促進、疾病及び介護予防の観点から、市民が気軽に利用できる、専門家による24時間年中無休の電話健康相談サービスであるとともに、救急医療体制の補強と医療機関の機能分化を推進することを目的とする。

2 対象者

事業の対象者は、魚沼市民とする。

(13,171世帯 人口34,394人 / 令和3年11月31日現在)

3 業務内容

(1) 魚沼市専用の電話回線を設け、次の内容について24時間年中無休体制で提供すること。

ア 医師、保健師、看護師等による健康、医療、介護及び育児に関する相談

イ 夜間、休日の医療機関案内

ウ 医療機関情報の提供

エ 看護及び介護の方法

オ 介護サービスの種類及び内容の案内

(2) 委託業務に関する報告書等を作成すること。

4 実施方法等

(1) 電話相談業務対象期間

24時間、年中無休体制で対応すること。

(2) 相談対象電話番号

魚沼市専用のフリーダイヤルを使用し、固定電話及び携帯電話等の利用を可能とすること。なお、フリーダイヤル番号は0120-656-680とする。

(3) 業務従事者

健康、医療、介護、育児に関する相談に対応できるよう、医師、保健師、助産師、看護師、管理栄養士、ケアマネージャーなどが直接対応すること。

(4) 相談業務の体制

- ア 相談を受け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か所以上存在していること。
- イ 複数地域にシステム及び電話回線のバックアップ体制を完備すること。一部のコールセンターが災害や停電などにより機能しなくなった場合でも、遅滞かつ休止なく相談業務を提供できること。
この体制を担保するため、緊急時マニュアルの策定を行い、定期的に訓練を実施していること。
- ウ 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、直接相談員が対応すること。
- エ コールセンター内に、24時間、年中無休体制で医師を常駐させ、相談業務を統括管理し、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。
- オ 利用者からの苦情対応に備え、24時間、年中無休体制で対応できる専門部署を置き、クレーム発生時においても誠意をもって対応すること。
- カ 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(200時間以上が望ましい。)を行い、必ず研修を終了した者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。
- キ 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。
- ク 相談の電話がかかってきた場合は、魚沼市が指定した受付名称で対応し、魚沼市の健康、医療相談窓口であることを伝えること。
- ケ 魚沼市民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 報告

- (1) 本事業の利用状況を1か月ごとに集計し、集計した翌月末までに報告する。
- (2) 報告の主な項目は、次のとおりとする。
 - ア 相談者年齢及び相談対象者年齢別分類
 - イ 受付時間、曜日別分類
 - ウ 内容別分類
 - エ 診療科目別分類
 - オ 症状別分類
 - カ 医療費削減効果分類
 - キ 苦情受付件数及び内容

6 記録の整備

受託者は、対象者の記録を常備するものとし、委託者がその閲覧又は報告を求めた場合、いつでもこれに応じるものとする。

7 広報物の確認

委託者は、本事業の告知をする際、作成する広報媒体等を事前に受託者に確認するものとする。

8 電話料金

受託者は、仕様に規定する業務を提供するに当たり、受託者の事務所内に委託者専用のフリーダイヤルによる電話受付回線を設置するものとする。

また、その電話受付回線の設置工事費及び毎月の電話料金は、受託者が負担するものとする。

9 委託料の支払

業務完了報告及び検査合格後、適法な請求書を受理してから30日以内に支払うものとする。

10 留意事項

(1) 再委託の禁止

委託業務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ていること。

(3) 情報の管理

本業務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、情報の適切な保護及び管理対策を実施すること。

(4) 秘密保持及び個人情報の保護

ア 本事業委託期間中及び終了後、委託者、受託者いずれも、本契約の遂行上知り得た相手方の秘密情報を、あらかじめ相手方の同意を得ないで、第三者に提供してはならない。

イ 本事業委託期間中及び終了後、受託者は、本事業の提供の際に知り得た利用者のプライバシーに関する個人情報（個別相談内容を含む。）を、あらかじめ本人の同意を得ないで第三者に提供してはならない。

ウ 受託者は、前記イにかかわらず、利用者、委託者又は第三者の生命、身体、財産その他の権利、利益の保護のため必要がある場合は、委託者及び第三者に個人情報を提供することができるものとする。

また、受託者は本契約の遂行上知り得た個人情報を、利用者の識別を可能にすることなく利用する場合を除いて利用してはならない。

(5) 委託料の変更

経済、金融情勢等の変動又は利用率（当年度1年間の利用件数÷世帯数×100）が15%以上になる等、委託者、受託者いずれかが必要と認めた場合には、本契約上の委託料及びその算定方法等につき、両者は協議するものとする。

(6) 本事業に共通の損害賠償

ア 受託者は、本事業の履行を委託者に対して保証するとともに、事業提供の結果について疑義が生じたときは、受託者が責任をもって対応するものとする。

イ 業務提供の結果、利用者に対して損害が発生したときは、受託者はその責任の範囲に応じて賠償するものとする。

ウ 委託者又は受託者が、相手方に対し損害を与えたときは、前記イの賠償

にかかわらず、その損害の賠償を請求できるものとする。

(7) 本事業提供の中止

受託者は、次のいずれかに該当する場合、当該利用者に対し、業務の提供を中止できるものとする。なお、これによる委託料の変更はしないものとする。

ア 業務の提供を受けようとする者が、魚沼市民であると確認できない場合

イ 業務の提供者に対して、悪意を持って、集中的に同一内容の相談を執拗に繰り返したり、業務の提供者に対する誹謗、中傷又は性的羞恥心を刺激することを主たる目的として相談がなされたりした場合

ウ 利用者が業務の提供を受けることが適当でない状態と判断した場合

エ その他利用者が本事業の範囲を超える業務の提供を求めていると受託者が判断した場合

(8) 本事業に共通の免責

受託者が次のいずれかに該当する場合は、本事業における受託者の責任が免責されるものとする。

ア 戦争、動乱、天災、停電、回線工事、予期せぬ機械故障、事故などの不可抗力により、本サービスを提供できなくなった場合

イ 受託者の管理以外での電話回線等で異常が発生し、本事業を提供できなくなった場合

ウ 利用者が受託者に対し、本事業の範囲を超える業務を求める場合

エ 前記(7)により業務提供を中止した場合

(9) その他

本仕様に定めのない事項で、本事業を適正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上、実施するものとする。