

「うおぬま健康ダイヤル24」業務委託 仕様書

本業務委託は、魚沼市委託契約条項（令和4年魚沼市告示第159号。以下「委託契約条項」という。）及び本仕様書に従い実施するものとする。

1 業務目的

本業務は、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 業務内容

番 号： 6魚健委第1号

業 務 名： 「うおぬま健康ダイヤル24」業務委託

履行期間： 令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

履行場所： 魚沼市内 一円

3 業務項目

(1) 電話健康相談業務

次の内容について、24時間年中無休体制で、電話による健康相談に対応する。

- ① 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
- ② 夜間、休日の医療機関案内
- ③ 医療機関情報の提供
- ④ 看護及び介護の方法
- ⑤ 介護サービスの種類及び内容の案内

(2) 業務報告書の作成

本事業の利用状況を1か月ごとに集計し、翌月末までに報告する。

報告の主な項目は、次のとおりとする。

- ① 相談者年齢及び相談対象者年齢別分類
- ② 相談者男女別及び相談対象者男女別分類
- ③ 相談対象者続柄
- ④ 受付時間、曜日別分類
- ⑤ 内容別分類
- ⑥ 診療科目別分類
- ⑦ 症状別分類
- ⑧ 医療費削減効果分類

⑨ 苦情受付件数及び内容

4 対象者

業務の対象者は、魚沼市民とする。

(世帯数 13,178 世帯 人口 33,209 人 / 令和 5 年 11 月 30 日現在)

※各年度入電実績(参考) : R3 年度 1,165 件 R4 年度 1,553 件

5 実施方法等

(1) 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。

(2) 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。

(3) 相談業務体制

① 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。

② 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。

③ 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。

④ 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。

⑤ 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。

⑥ 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。

⑦ 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を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。

⑧ 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。

- ⑨ 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。
- ⑩ 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。

6 記録の整備

受注者は、対象者の記録を常備するものとし、発注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

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

8 電話料金

受注者は、仕様に規定する業務を提供するに当たり、受注者の事務所内に魚沼市専用のフリーダイヤルによる電話回線を設置するものとする。

また、その電話回線の設置工事費及び毎月の電話料金は、受注者が負担するものとする。

9 留意事項

(1) 個人情報保護に関する措置

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。

(2) 秘密保持及び個人情報の保護

- ① 本業務委託期間中及び終了後、発注者、受注者いずれも、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。
- ② 本業務委託期間中及び終了後、受注者は、本業務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。
- ③ 受注者は、前記②にかかわらず、利用者、発注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、発注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。
- ④ 受注者は、本業務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。

(3) 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、発注者、受注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。

(4) 本業務に共通の損害賠償

- ① 受注者は、本業務の履行を発注者に対して保証するとともに、業務提供の結果について疑義が生じたときは、受注者が責任をもって対応するものとする。
- ② 業務提供の結果、利用者に対して損害が発生したときは、受注者はその責任の範囲に応じて賠償するものとする。
- ③ 発注者又は受注者が、相手方に対し損害を与えたときは、前記②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。

(5) 本業務提供の中止

受注者は、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。

- ① 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
- ② 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
- ③ 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
- ④ その他利用者が本業務の範囲を超える業務の提供を求めていると受注者が判断した場合

(6) 本業務に共通の免責

受注者が次のいずれかに該当する場合は、本業務における受注者の責任が免責されるものとする。

- ① 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
- ② 受注者の管理以外での電話回線等で異常が発生し、本業務を提供できなくなった場合
- ③ 前記(5)により業務提供を中止した場合

10 非常事態への対応

受注者は、災害発生、施設の不具合、機器故障、従事者の出勤不能等が発生し、本委託業務の継続に支障を及ぼす場合、速やかに発注者への非常事態の状況、影響の範囲等を報告し、発注者と対策を協議するとともに、影響を最小限に留める対策、復旧作業等を実施する。

1 1 一括再委託等の禁止（委託契約条項第 3 条）

- (1) 受注者は、業務の全部を一括して、又は発注者が設計図書において指定した主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、前項の主たる部分のほか、発注者が設計図書において指定した部分を第三者委託し、又は請け負わせてはならない。
- (3) 受注者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。ただし、発注者が設計図書において指定した軽微な部分を委託し、又は請け負わせようとするときは、この限りではない。

1 2 契約外の事項（委託契約条項第 21 条）

この契約に定めのない事項及びこの契約について疑義を生じたときは、発注者と受注者とが協議して定める。