

吹田市高齢者・介護家族電話相談業務仕様書

1 業務名

吹田市高齢者・介護家族電話相談業務

2 委託期間

令和6年7月1日～令和9年6月30日

(地方自治法第234条の3の規定に基づく長期継続契約)

3 対象者

- (1) 吹田市に住所を有するおおむね65歳以上の高齢者及び吹田市に住所を有する介護保険第2号被保険者のうち、要支援・要介護認定を受けた者。
- (2) 上記の者を介護する家族等。

4 業務内容

(1) 相談業務

対象者からの介護・健康・医療等に関する日常的な電話相談に、対応すること。ただし、対象外であったとしても傾聴に努め、必要時他の機関や制度を案内すること。

(2) 相談方法

ア 相談は原則として匿名で対応する。ただし、当該業務に係る統計処理のため、相談終了時に相手方に年齢、性別、家族構成(続柄)の情報提供を求め、聞き取ること。

イ 相談対応は、市の指示により別に作成するマニュアルに基づき、原則即答で対応すること。ただし、下記の場合には、住所、氏名、電話番号等の必要な情報の収集に努め、速やかに関係機関に引き継ぐこと。

(ア) 相談内容が複雑・困難で、訪問・面接等が必要と判断される場合は、当日または翌日(平日の午前9時～午後5時30分の間)に市へ連絡、相談を行うこと。

(イ) 相談内容が緊急を要すると判断される場合は、警察や消防(救急車の手配など)への通報など、必要な初期対応を行うこと。

(ウ) 一人当たりの電話相談対応時間に、あらかじめ制限を設けないこと。

(3) 相談体制

ア 平日は午前9時～午後5時30分以外の時間、土・日・祝日及び年末年始(12月29日～翌年1月3日)は24時間の電話相談の体制をとること。相談業務時間外については、休止のアナウンスを流すこと。

イ 電話は、フリーダイヤル(携帯電話からの受信も可とする)を設置できるNTTの受信回線を、2回線用意すること。また、用意した受信回

線は、すべて同時期に対応が可能な状態にすること。

(4) 配置相談員

ア 電話相談に対応する相談員は、下記に該当する者をそれぞれ 1 名以上配置すること。

(ア) 健康・看護等の相談に対応できる保健師又は看護師の資格を有する者。

(イ) 介護サービス・介護保険制度等の相談に対応できる介護支援専門員の資格を有する者。

イ アに該当する相談員の他に、メンタルケア、栄養指導、介護技術等の相談に対し、フォローアップ・助言等ができる者を配置することが望ましい。

また、勤務時間等により即答できない場合は、翌日または翌々日までに対応できる相談体制を整えること。

ウ ア及びイに該当する相談員が、医師に相談できる体制を整えること。

エ ア及びイに該当する相談員は、受託者が用意する受信センター等の現場において業務を行うこと。

(5) マニュアルの作成

市の指示により、市が指定する期間内で吹田市高齢者・介護家族電話相談対応マニュアルを作成すること。

(6) 研修の実施

本業務を担当する相談員に、市の指示により作成するマニュアルに基づき、市が指定する内容の研修を事前に受講させること。

(7) 相談内容の分析

ア 市が許可し、指示した相談内容（過年度分を含む）について、学識経験者等外部の専門家を活用し、専門的な分析を実施すること。

イ 分析した結果については、年に 1 回以上市へ報告すること。

(8) 個人情報の管理

ア 受託期間が満了したとき、又は市が個人情報の提出を請求したときは、その保有する個人情報を直ちに提出しなければならない。

イ 個人情報の全部又は一部を市の許可無く複写し、又は複製してはならない。市の許可を受けて複写又は複製したときは、利用後、当該複写物又は複製物を焼却又は裁断等により、処分しなければならない。

ウ 個人情報の授受、保管及び管理について善良な管理者の注意を持って当たり、個人情報の消滅、毀損等の事故を防止しなければならない。

エ 市は、個人情報の管理状況について随時立入検査又は調査を行い、必要な報告を求め、又は受託業務の処理に関して説明を求めることができる。

オ 事故が生じたときは直ちに市に通知するとともに、遅滞なくその状況を書面で報告し、市の指示に従うこと。

(9) 報告等

- ア 相談業務開始前までに、相談員の氏名、資格、職務経験、研修受講日等の報告を行うこと。
 - イ 職種別のシフト表等の相談体制を報告すること。
 - ウ 緊急時の初期対応及び即時即答できず翌日回答が必要な場合等は原則として相談・対応の状況および結果について、速やかに市に報告すること。
 - エ 報告は、相談者の同意を得たうえで、「受付・対応票」を市へメール送信すること。その際は、パスワード設定等により、情報管理に万全の体制をとること。
 - オ 電話相談の結果について、市が指定する月次報告書（相談件数や相談内容等）を原則、翌月 10 日までに市に提出すること。
 - カ 相談内容等の状況について、市から照会がある場合は、速やかに回答すること。
- (10) その他
- この仕様書に定めのない事項については、市と受託者が協議して決定する。

5 電話設置等

(1) 電話回線の設置

電話は、フリーダイヤル（携帯電話からの受信も可とする）を設置できるNTTの受信回線を、2回線用意すること。

(2) フリーダイヤル番号の設置

ア 市が指定するフリーダイヤル番号（0120-256594）を設置すること。

イ 設置に係る諸費用は、受託者が負担すること。

(3) 基本使用料、回線使用料及び通話料等

電話に係るすべての費用については、受託者が負担すること。

6 その他の費用負担

本業務実施に係る研修、分析、報告等の費用については、受託者が負担すること。

7 移行期間の取り扱い等

従前の契約業者（以下、「既受託者」という。）と異なる事業者が受託した場合、本業務の移行・引き継ぎ等について、受託業者は既受託者と協力・調整等を行い、必要に応じて契約等を締結する等し、本業務が滞ることがないように実施すること。なお、業務の移行・引き継ぎ等に係る費用については、一切本市に請求することはできない。

また、本契約期間が終了後、次の契約期間について、受託業者と異なる事業者（以下、「新受託者」という。）が受託した場合、本業務の移行・引き継

ぎ等について、受託業者は新受託者と協力・調整等を行い、必要に応じて契約等を締結する等し、本業務が滞ることがないように実施すること。なお、業務の移行・引き継ぎ等に係る費用については、一切本市に請求することはできない。

8 条件付解除

本業務の契約は、地方自治法第234条の3の規定による長期継続契約であるため、翌会計年度以後の予算が減額又は削除された場合、当該契約の変更・解除があり得るものとする。