

いたみ健康・医療相談ダイヤル24事業委託業務仕様書

1. 委託業務目的

本業務は、市民の、治療や身体の気になる症状（急を要するものを除く）に関する相談や、介護、育児、メンタルヘルス等の幅広い健康・医療に関する電話相談に専門相談員が対応することで、市民の不安の軽減や適切かつ円滑な医療機関受診につなぐことを目的としている。

2. 委託期間

2025年（令和7年）9月24日（電話相談は10月1日から）から2027年（令和9年）3月31日までとする。ただし、本案件に係る翌年度以降の歳出予算の減額又は削除があった場合は、本案件に係る契約は、変更又は解除することがあります。

3. 対象者

事業の対象者は、伊丹市民とする。

4. 事業内容

伊丹市専用の電話回線を複数設け、次のサービスを提供すること。

- (1) 保健師・看護師・心理士等による健康・医療（急を要するものを除く）相談
- (2) 出産・育児、介護、メンタルヘルス等幅広い健康・医療相談への対応

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・育児等に関する相談に柔軟に対応できるよう、保健師・看護師・助産師・管理栄養士・ケアマネージャー・心理カウンセラー等が直接対応できること。なお、正看護師及び助産師は5年以上の臨床経験のある者、その他の者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

通話料無料の専用ダイヤルを設置し、固定電話の他、携帯電話、PHSからも利用可能なものであること。

(4) 相談業務の体制

- 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に基づき、災害等緊急時の利用も想定し、2か所以上存在していること。
- ②コールセンター内に非常用発電機などの自家発電機を完備し、停電時に少なくとも24時間事業継続できる体制を有すること。
- ③電話受付の際は、急な病気やケガに係る緊急性の判断・応急手当の方法・受診すべき診療科・医療機関案内等の相談に対しては、救急安心センターひょうご（#

7119) を利用する旨案内すること。その場合、自動音声等による案内を行っても差し支えない。

- ④医師による相談対応は必須としないが、4. 事業内容各号に定める相談等に応じる際に、コールセンターの運用上、やむを得ず医師を常駐させ又はオンコール体制により、医師の助言等を求めることを妨げない。
- ⑤個人情報漏えい防止の観点から、コールセンター外からの折り返しやコールセンター外への転送は厳禁とする。
- ⑥相談に従事する者は、相談内容を十分に聴取した上で、相談者が理解しやすい表現等により具体的に指示等を行うこと。なお、相談スタッフに対して、相談技術や個人情報保護等に関する研修を行い、相談業務には必ず研修を修了した者が従事することとする。また、相談に従事する者には定期的に研修を受講させ、常に相談技術の向上に努めること。
- ⑦提供する情報などサービスの質の向上に努め、常に最新の医療情報を収集すること。
- ⑧相談の電話を受電した際は、伊丹市が指定した受付名称で対応し、伊丹市の健康・医療相談の窓口であることを伝えること。
- ⑨対象者以外からの不正利用防止のため、発信者番号の通知を条件とすること。
- ⑩災害等によるシステム停止のリスクを見込み、コールセンターシステムと電話回線は二重化（システムサーバーと電話回線の二重管理等）し、別拠点の災害等によりシステムが停止した場合であっても、15分以内にバックアップができるようにすること。
- ⑪相談業務マニュアルを作成し提出すること。

(5) その他

- ①伊丹市との定期的な会議（Web 会議を含む）を四半期に一度開催すること。（相談受付内容、市民の声の報告等）
- ②クレーム等があった場合は随時報告すること。

6. 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。

7. 実績報告

- (1) 毎月の利用状況を集計し、翌月末までに文書及び CSV データにて提出し、件数や傾向等について報告を行うこと。また、半期に一度毎月の応答率を集計し、文書及び CSV データにて提出すること。ただし、各年度の 3 月分の報告の際は、当該年度中の累積データを報告書に記載し、令和 9 年 3 月分の報告については、最終日の業務終了後速やかに提出すること。また、集計する項目は、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ごと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）（新規受託業者を除く）
- ・年齢別相談者集計及び相談対象者集計
- ・受付時間帯別分類集計・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
- ・症状別分類集計・件数上位10位
- ・都道府県別分類集計・件数上位5位
- ・医療費削減効果別分類集計・件数上位5位

なお、内容の詳細や仕様は委託者と協議の上、決定するものとする。

(2) 四半期毎の相談実績について、相談案件毎の個別の相談日時、相談者年代、相談対象者、続柄、相談内容別分類、診療科目別分類、都道府県名等を一覧にしたデータをDVD-RW等の電子媒体にて翌四半期の最初の月末までに提出すること。ただし、令和8年度第四四半期分については、最終日の業務終了後速やかに提出すること。

8. 委託料の内容としては、いたみ健康・医療相談ダイヤル24の運営に係る料金を支払うものとする。委託料の支払時期等については、別途協議する。

9. 関係法規の遵守等

業務を遂行する上で、関連する法規がある場合は、それらを遵守し、特に次のことに留意すること。

(1) 個人情報の保護に関する法規

受託者は本業実施にあたっては、「伊丹市行政情報セキュリティポリシー」及び個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び別紙の機密保持及び個人情報取扱特記事項（特定個人情報を含む）を遵守し、個人情報の管理を徹底すること。

(2) 個人情報保護に関する措置

個人情報の保護に関しては、プライバシーマークを取得していること。

(3) 情報公開

受託業者が業務を行うにあたり作成し、又は取得した文書等で受託業者が管理しているものの公開については、別途情報公開規定を定めるなど適正な情報公開に努めること。

(4) 守秘義務

受託業者が業務を行うにあたり、業務上知り得た内容を第三者に漏らしたり、自己の利益のために使用したりすることはできない。契約期間終了後も同様とす

る。

- (5) 伊丹市暴力団排除条例（平成 24 年伊丹市条例第 4 号）第 2 条に規定する暴力団、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当しないこと。

10. 留意事項

(1) 再委託の禁止

本事業を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務の一部について、あらかじめ委託者が認めた場合はこの限りではない。

(2) 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、滅失等を防止するため、情報の適切な保護・管理を徹底するとともに、委託者が定期又は不定期に検査を行う場合は、これに応じること。

(3) トラブル等の処理

本事業の実施に伴い相談者等との間にトラブルが発生した際に、その原因が受託者の責に帰すべきものである場合は、受託者が責任を持って適切に対処し処理すること。また、苦情等に対応する専門の担当者を配置し、クレーム発生時においても誠意を持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。

- (4) 受託者は、委託者から常に連絡を受け取れる状態とし、委託者からの申し出があった際は、原則委託者（担当課）に出向き、調整等を行うこととする。

- (5) 本事業に関する協議、打ち合わせ等の必要経費、その他調査等に要する経費は全て受託者負担とする。

- (6) 受託者は、業務遂行上、疑義が生じた場合は委託者と協議し、解決するものとする。

(7) その他

契約書及び仕様書に定めのない事項については、その都度、委託者と受託者双方協議の上定める。この仕様書に定めのない軽微な業務については、委託者の指示に従うこととする。

以 上