

「いわて発熱等相談センター」運営業務

業務仕様書

令和 6 年 2 月
岩 手 県

この「業務仕様書」（以下「仕様書」という。）は、岩手県（以下「県」という。）が実施する『いわて発熱等相談センター』運營業務（以下「本業務」という。）に係る受託候補者の選定に関して、県が、契約する事業者（以下「受託者」という。）に要求する本業務の概要や仕様を明らかにし、企画コンペに参加しようとする者（以下「参加者」という。）の提案に具体的な指針を示すものである。

1 本業務の概要

(1) 名称

「いわて発熱等相談センター」運營業務

(2) 目的

新型コロナウイルス感染症については、令和5年5月8日以降に感染症法上の5類に見直しとなり、季節性インフルエンザと同様の取扱いになったが、発熱等の症状のある方については、新型コロナウイルス感染症への罹患を疑い、医療機関への受診を検討するものの、新型コロナウイルスについては抗原検査キットでの自己検査や市販薬を服用した上での自宅療養が求められているものである。

このことから、発熱等の症状のある方のファーストコンタクトとして「いわて発熱相談センター（コールセンター）」を設け、県民からの相談を受けようとするもの。

また、併せて、新型コロナワクチンに関する副反応等の相談も受け付けることとするもの。

(3) 委託期間

令和6年4月1日（月）から令和7年3月31日（月）まで

(4) 委託料の上限額

11,090千円以内（税込）

2 業務の仕様に関する事項

上記目的を達成するため、下記の項目について企画を提案すること。

(1) 委託業務の概要

ア 業務内容

有症状者や感染疑いのある者からの電話での相談対応及び医療機関への受診案内対応。

イ 対象地域

岩手県内全域（盛岡市保健所管内を含む）

(2) 委託事項

ア 相談業務

いわて発熱等相談センターとして、有症状者から健康相談及び医療機関の受診案内等の対応を行うこと。

① 窓口運営時間

平日 16時から翌日の9時（※平日9時から16時までは県で別の相談窓口を設置していることから、自動電話応答等にてそちらを案内すること。）

年末年始（12/28～1/3）・お盆（8/13～8/16）・土日祝祭日 24時間

② 電話番号

令和6年3月18日（月）までに0570で始まる番号を準備すること。

③ 主な対応

- ・ 発熱等の症状のある方から電話で相談を受け、健康相談等の対応を行うこと。
- ・ 発熱等の症状のある方から電話で相談を受け、最寄りの適切な医療機関の案内や必要に応じて受診案内を行うこと。
- ・ 発熱等の症状のある方以外の場合は、適切な情報を与え、必要に応じて一般の医療機関を受診するよう促すなどの対応を行うこと。
- ・ その他、記録や運用などの詳細については、県からの指示に沿った対応とし、医療職種による医療的な助言も実施すること。

イ 報告

前週分（月～日）の相談実績（件数及び）をとりまとめ、所定の様式により毎週月曜日（月曜日が祝祭日の場合は、翌営業日）午後2時までに電子メールにて岩手県へ報告すること。

また、月次報告は、翌月10日までに岩手県へ報告すること。

ウ 業務体制

- ① 電話相談員は、看護師免許を持ち、電話相談業務の実施に必要な知識及び経験を有していること。
- ② 電話が繋がらない状態を回避するために、電話相談員を2名以上配置し、常に責任者と連絡を取れる体制を整備すること。
- ③ 状況に応じて、相談対応が円滑に実施されるよう、適宜対応人数及び電話回線数を調整すること。
- ④ 電話受付時には、いわて発熱等相談センターの名称で対応し、県が設置する電話相談窓口であることを明らかにすること。

エ 設備等

電話回線は、受託者で準備するものとし、回線使用経費についても委託の中で経費負担する。

また、窓口運営時間外や回線混雑により繋がらない場合は、案内メッセージを流すこと。

オ その他

電話相談者のプライバシー保護については、相談業務時間の内外を問わず適切に取り扱うこととし、情報管理の徹底に努めること。

(3) 受託事業者の提案による相談業務（自由提案）

上記のほか、相談者が相談センターに電話しやすい有効な方策があれば提案すること。実施に要する経費は、必須提案事項に要する経費と合わせ、委託料の上限額を範囲内とする。

(4) 留意事項

実現可能な提案を提出すること。実施にあたって、不確定要素や県、関係機関等の協力要件がある場合は、具体的かつ明確にその内容を示すこと。

3 契約に関する条件

(1) 再委託等の制限

ア 受託者は、本業務の全部又は本業務の企画若しくは制作等のうち監理業務部分を一括して第三者に委

託し、又は請け負わせてはならない。

イ 受託者は、本業務の一部を第三者に委託することができるが、その際は事前に、再委託の内容、再委託先（商号又は名称）、その他再委託先に対する管理方法等、必要事項を県に対して文書で報告しなければならない。

(2) 再委託の相手方

受託者は、上記「(1) 再委託等の制限」イにより本業務の一部を第三者に委託する場合は、その相手方を、岩手県内に主たる営業所を有する者の中から選定するように努めなければならない。

(3) 業務履行に係る関係人に関する措置要求

ア 県は、本業務の履行につき著しく不相当と認められる場合は、受託者に対して、その理由を明示した文書により、必要な措置をとるべきことを請求することができる。

イ 県は、上記「(1) 再委託等の制限」イにより受託者から委託を受けた者で本業務の履行につき著しく不相当と認められる場合は、受託者に対して、その理由を明示した文書により、必要な措置をとるべきことを請求することができる。

ウ 受託者は、上記ア、イによる請求があったときは、当該請求に係る事項について必要な措置を講じ、その結果を、請求を受けた日から 10 日以内に、県に対して文書により通知しなければならない。

(4) 機密の保持

受託者は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、目的外の利用、第三者に開示、漏えいしてはならない。契約終了後もまた同様である。

(5) 個人情報の保護

受託者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報保護条例（平成 13 年 3 月 30 日岩手県条例第 7 号）を遵守しなければならない。