

千葉県医療安全相談窓口業務委託仕様書

1 件 名

千葉県医療安全相談窓口業務委託

2 履行期間

契約締結日から令和6年3月31日まで（相談業務の開始日は令和5年10月1日）

3 履行場所

受注者の設置するコールセンター施設内とする。なお、日本国内に設置すること。

コールセンターは、建築基準法及び建築基準法施行令等の法令により定められた基準を満たした、耐震、免震、防災等の対策を施した建築物内に設置すること。また、施設内には、業務に必要な機器等（電話対応に必要な機器の他、録音や音声ガイダンスに必要な装置、インターネットの情報を閲覧するためのパソコン等を含む）を備えること。

4 業務時間

月曜日から金曜日の午前8時30分から午後7時まで、土曜日の午前8時30分から正午までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日並びに1月2日及び同月3日並びに12月29日から同月31日までを除く。

5 基本方針

- (1) 市内に所在する病院、診療所、歯科診療所、助産所その他の医療を提供する施設（以下「医療機関等」という。）と市民及び市内の医療機関等の患者又はその家族等（以下「相談者」という。）との信頼関係の構築を支援する。
- (2) 相談者と医療機関等との間にあって、中立的な立場から相談業務を行い、問題解決に向けた助言等を行う。
- (3) 市内の医療機関等、その関係団体及び関係機関等と連携・協力して業務を行う。
- (4) 相談者のプライバシーを保護し、相談により相談者が不利益を被ることがないように配慮する。
- (5) 医療行為における過失や因果関係の有無、責任の所在の判断や決定は行わない。また、医療機関等との紛争の仲介や調停は行わない。

6 業務内容

市が設置する千葉県医療安全相談窓口として、以下の業務を行うものとする。

- (1) 相談者からの医療に関する相談（健康に関する相談及び医療機関の案内並びに新型コロナウイルス感染症に関する問い合わせ対応を含む。）や苦情等に電話対応する。
 - ア 相談内容及び対応等について記録を作成する。
 - イ 相談業務に必要な情報を収集し、使いやすいように整理するほか、定期的に情報を更新し相談業務に活用する。

- ウ 相談内容に応じ、関係する機関や団体を案内する。
 - エ 医療機関等に対し、相談窓口から助言を行う。(市内に所在する医療機関等に限る。ただし、法令に違反又はその疑いのあるものは除く。)
 - オ 相談窓口業務については、基本的に別紙「相談対応マニュアル」に従って行うが、必要に応じてインターネットに掲載されている情報も参照すること。
- (2) 医療に関する必要な情報を相談者や医療機関等へ提供する。
 - (3) 「8 実績報告」に基づき、発注者に必要な報告等を行う。
 - (4) 相談事例等を分析し、医療安全相談窓口業務の充実に向けた助言等を行う。
 - (5) 相談受付票や作成資料の保管・管理を行う。
 - (6) 前項の資料及び本業務で作成・使用したマニュアル類、「8 実績報告」で使用した報告書を、体裁を整えた上で納品する。

7 業務実施体制の整備

- (1) 相談者及び医療機関等との対応は、電話回線を用いて行う。電話回線は3回線とする。受注者は発注者が指定する電話からの電話転送受け入れを可能とすること。なお、電話回線数については、相談件数の実績に応じて増減することができること。
- (2) 受注者が用意する電話回線については、携帯電話を認めないこととする。
- (3) 従事者の配置
本業務を遂行するに当たり、統括管理責任者、現場管理責任者及び従事者を業務量の変動に応じて適正に配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な業務処理を行えるよう努めること。なお、この場合において、統括管理責任者及び現場管理責任者は兼務できないものとする。
- (4) 従事者の教育
 - ア 受注者は、業務従事者の相談技術の向上等を図るために必要な研修等(国の医療安全支援センター総合支援事業事務局が主催する「医療安全支援センターに関する研修」等)に従事者を参加させ、又は実施するものとする。なお、研修に係る費用(参加費、交通費等)は受注者が負担し、事業の実施に支障を来たさないよう適切な措置を講ずるものとする。
 - イ 業務等を遂行する上での傾聴スキル及び接遇スキル等、本業務の遂行に必要な知識及び能力を習得させるため、研修計画及び研修資料を作成の上、受注者の責任において教育を実施すること。
 - ウ 発注者が提供する資料等に基づき法令等の遵守、職務専念、信用失墜行為の禁止、特定個人情報の保護等について、受注者の責任において必要な教育を実施すること。
 - エ 業務を行うに当たり、国からの通知、発注者が提供するマニュアル類等の内容を、事前に、十分に理解すること。
 - オ 業務従事者によって業務にばらつきや支障が生じないように、業務従事者の連携を密にすること。
- (5) 統括管理責任者
 - ア 受注者は、業務の円滑な実施を図り、業務全体を総合的に把握し、調整すること

ができる統括管理責任者を配置すること。

イ 統括管理責任者は、受託業務全体の管理、進捗状況の管理、実績の管理・分析、業務の改善、業務の質・精度の維持・向上、各種調整業務の実施、連絡事項の周知徹底、現場管理責任者の育成、リスク管理及び発注者への報告等を行うこと。

ウ 契約上の疑義が生じたとき、又は緊急に対応すべき事態が発生した場合は、発注者と協議すること。

(6) 現場管理責任者

ア 受注者は、受託業務の内容や流れを熟知し、現場を適正に管理できる知識や経験を有している現場管理責任者を常駐させること。休暇・昼休憩などにより不在の場合は、同程度の知識や経験を有する代行者を選任して現場に配置しなければならない。なお、代行者は、従事者と兼任することも可能とする。

イ 現場管理責任者は、発注者との協議の窓口となり、受託契約の適正な履行と確認、法令の順守、担当業務の従事者管理・業務管理・業務報告、業務改善のための課題抽出と改善策の提示、統括管理責任者の補佐、従事者の指揮・監督、従事者との情報共有、トラブル発生時の迅速な対応、従事者の育成・研修計画の立案等を行うこと。

ウ 受託業務遂行上疑義が生じたとき、又は緊急に対応すべき事態が発生した場合は、発注者と協議すること。

(7) 従事者

ア 看護師の資格を有し、かつ、病院での看護師としての臨床経験3年以上有する者であること。さらに、相談内容に応じて、医師、歯科医師、薬剤師、保健師等が対応することも可とする。

イ 委託時間中は常時、業務従事者を配置し、従事者は「6 業務内容」に定める業務を行うこと。

ウ 受注者は、7の(3)の教育を事前に受け、委託業務の内容を十分に理解し、正確かつ迅速な対応が可能である者を従事者として配置すること。

エ 継続性のある相談にも支障をきたすことのないよう、過去の対応履歴を記録に残すとともに適宜参照できるようにすること。

オ 事前に業務従事者の資格を証明するもの及び職歴書を発注者に提出すること。

カ トラブル発生時には、現場管理責任者への報告・引継ぎを迅速かつ正確に行うこと。

キ 業務従事者に病気等の急な休暇及び事故等がある時は、事業の実施に支障を来たさないよう適切な措置を講じること。

8 実績報告

(1) 日次報告

・内 容：医療安全相談窓口受付票（別紙1）を基本として報告する。

ただし、様式及び項目等は発注者と協議の上定めることとするが、項目は、厚生労働省の医療安全支援センター総合支援事業で行われる「医療安全支援センターの運営の現状に関する調査」に対応できる項目を満たすもので

あること。また、相談件数の実績報告に当たっては、新型コロナウイルス感染症に関する相談とその他の相談件数を分けて報告すること。

なお、新型コロナウイルス感染症に関する相談とは、相談者から「新型コロナウイルス感染症（「コロナ」のみを含む。）」と発せられたものに限定し、その他の発熱や咳などの症状についての相談は含まないものとする。

- ・提出期限：翌営業日の午後2時まで。ただし、院内感染や法令に違反する恐れがある場合等緊急を要すると考えられる場合には、受付後速やかに提出すること。

(2) 月次報告

- ・内 容：前月における相談実績をとりまとめ報告する。報告様式は、発注者と受注者が協議のうえ決定する。ただし、入電数と応答数について報告に含めること。
- ・提出期限：翌月の5日まで（ただし、当該日が日曜日、土曜日又は祝日に当たる場合には翌営業日に報告）

(3) 年間報告

- ・内 容：当該年度における相談実績をとりまとめ報告する。報告様式は、発注者と受注者が協議のうえ決定する。
- ・提出期限：令和6年3月31日まで

(4) 臨時の報告

発注者から依頼のあったときは医療相談窓口の相談実績に関する資料を作成し提出すること。

(5) 報告の提出方法

基本的に発注者が指定したメールアドレスに電子データで送付するものとする。

なお、送付にあたっては個人情報漏洩等の観点からパスワードを設定するなどの措置を講じること。

9 業務に関する注意事項

- (1) 業務の履行にあたっては、関係する法令、条例及び規制等を遵守すること。
- (2) 委託業務に関して、業務従事者等の責に帰すべき事由により、発注者に損害（第三者に及ぼした損害を含む。）が生じた場合、受注者はその使用者の責任として、発注者の損害を賠償しなければならない。ただし、その損害のうち発注者の責めに帰すべき理由による生じたものは、この限りではない。
- (3) 誠実・公正な相談業務を行うとともに、相談者の人格を尊重するほか、業務上知り得た秘密を漏らしたり、他の目的に利用してはならないものとする。保有する情報資産が外部に流出しないよう、個人情報記録・記載されたものは施錠可能な場所に保管することとし、情報管理、入退出管理など、個人情報及び機密情報の取扱いに当たっては、必要な措置を講じ、事故や不適切な取り扱いがないようにすること。
- (4) 受注者は、院内感染や法令に違反する恐れがある場合には、速やかに発注者に情報提供するものとする。
- (5) 相談者の立場に立ち、丁寧な対応を心がけるとともに、相談者の意向を正確に捉え、できるだけ相談者の希望に沿った対応を心がけるものとする。

- (6) 発注者に直接寄せられた相談等について、発注者の判断で受注者から回答することが適当であると認められた場合は、受注者に対応等を引き継ぐものとする。
- (7) 相談窓口寄せられる全ての相談に対応することは不可能であり、また、誤った回答をすることにより相談者に不利益を生ずるおそれがあるので、相談者の求めていることを迅速かつ正確に把握し、担当部署等を的確に紹介するものとする。
- (8) 業務工程上、公権力の行使に当たる業務については本業務の対象外とするとともに、本業務と明確に分離・区分する。公権力の行使に当たる業務とは、内閣府、総務省及び法務省通知により示されている最終的な審査、決定等の判断業務のことをいう。
- (9) 相談受付は相談者の利用しやすさを考慮して、相談を振り分けるための自動音声応答システムの採用は不可とし、相談は直接相談員が対応すること。
- (10) 医療相談窓口の受付時間外には、あらかじめ録音した受付時間外である旨を案内する専用の音声アナウンスを流す機能を有すること。また、受付時間内において、電話での応答が出来ない時にはその旨のアナウンスを流す機能を有すること。
- (11) 相談受付した電話対応については、音声記録として全て録音し、受付日から1年間保管すること。なお、発注者の求めに応じて常時提供できるようにすること。
- (12) 受注者は次回の契約において受注者の変更が見込まれているときは、発注者が行う業務引継ぎに協力すること。また、後任の受注者が、現場の確認及び引継ぎを希望した場合、業務に支障がない限り、これに協力するものとする。なお、これらに要する費用は本契約金額に含むものとする。
- (13) 発注者は、相談窓口を運営する上で、本委託業務が円滑に遂行できるように必要な事項を協議する必要があると認める場合、協議の場を設けることができることとする。
- (14) 発注者は、本契約の履行が確実になされているかなどを確認するために必要があると認める場合、受注者のコールセンター及び本社において実地検査を実施することができることとする。
- (15) 上記業務の他、相談窓口を維持運営するために必要な事項は、発注者と受注者が協議して対応すること。

10 業務件数（想定）

業務の想定件数は、以下のとおりとする。

- ・医療に関する相談および苦情（医療機関案内を含む） 8件／日
- ・新型コロナウイルス感染症に関する相談 100件／日

なお、上記想定件数と運用開始後の実績に著しい乖離が生じた場合、受注者は発注者の求めに応じて合理的な金額の範囲で契約変更により回線数の増減に対応すること。このとき、回線数の増については発注者の依頼から15日後を、回線数の減については発注者の依頼から30日後を目安に対応すること。

11 安全衛生

- (1) 受注者は、受注者の現場管理責任者及び従事者に対して、労働基準法、労働安全衛

生法、労働者災害補償保険法、社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受注者の責任で労務管理を行い、従事者の労働災害について受注者の責任と費用で処理しなければならない。

- (2) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部の業務が履行不能となった場合、発注者及び受注者の責任を免除する。

1.2 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合において、本業務の遂行に支障を来すことがないように十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

1.3 注意事項

- (1) 委託業務に必要な機器、備品等、光熱水費及び電話使用料は、全て受注者の負担とする。
- (2) 従事者の交通費相当分は委託料に含むものとする。
- (3) 受注者は、契約期間終了時（契約解除により契約終了の場合を含む。）には、本業務に関し、貸与を受けた機器、資料等を遅滞なく発注者に返還しなければならない。なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、受注者はその損害を賠償しなければならない。受注者は、後任受注者が履行開始日から滞りなく業務を行えるよう、発注者に協力すること。受注者は、発注者が定めた期間前に年間報告書を3部作成し、うち1部は受注者にて保管し、2部を発注者に提出し報告を行うこと。また、発注者からの資料等の請求は、全て応じることとする。さらに、発注者が行う後任受注者への事前説明に必要な応じて立ち会うこと。
- (4) 受注者は、その従事させるものに対して本規定の主旨を十分に理解させ、事故の発生を防止すること。
- (5) 委託料は月払いとする。
なお、委託料額の6分の1に相当する額を10月業務終了以降に毎月払いとし、1円未満の端数があるときは全て初回支払に含めることとする。

1.4 受注者の責務

- (1) 受注者の責務において、市民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。なお、受注者が用意したパソコン等に記録された本件業務委託に関する全ての情報については、契約終了後、受注者の責任において完全に消去すること。
- (2) 受注者は常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況及び契約内容の遵守状況について確認の上適宜報告すること。
- (3) 関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受注者の責任において適切に行うこと。
- (4) 受注者は、本契約の履行に当たり、「千葉市市長部局、消防局、病院局、行政委員会及び議会事務局における障害を理由とする差別の解消の推進に係る対応要領」の趣

旨を踏まえ、適切な対応を図ること。

- (5) 受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。

15 その他

- (1) コールセンターの電話とは別に発注者と直接連絡可能な電話を用意すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書に定める事項の解釈について疑義が生じた場合には、発注者と受注者が協議の上、定めるものとする。