

令和7年度相模原市高齢者介護家族電話相談事業委託仕様書

1 目的

本仕様書は、相模原市健康福祉局地域包括ケア推進部高齢・障害者支援課における相模原市高齢者介護家族電話相談事業委託に関する仕様を定める。

2 事業名

相模原市高齢者介護家族電話相談事業（愛称「ホッと！あんしんダイヤル」）

3 契約履行期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

※ 業務の開始は令和7年6月1日からとする。

4 対象者

- (1) 相模原市に住所を有する60歳以上の高齢者を介護する家族等及び相模原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ものを介護する家族等。
- (2) 相模原市に住所を有する60歳以上の高齢者及び相模原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もの。

5 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。

(2) 相談方法

ア 受電した際は、自動音声により、「こちらは、相模原市ホッと！あんしんダイヤルです。この電話相談は、高齢者の介護家族や高齢者からの介護・健康・医療等に関する相談をお受けするものです。それ以外の相談はお受けすることができませんのでご了承ください。」のガイダンスを最初に流すこと。

イ 相談は、下記ウに掲げる業務を除き、原則匿名で対応する。ただし、当該事業に係る統計処理のため、相談開始時又は終了時に相談の相手方に年齢、性別、家族構成及び居住地域（字名まで）の情報提供を求め、聞き取ること。

ウ 相談対応は、発注者の指示により、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、氏名、住所、電話番号等の必要な情報の収集に努め、収集した個人情報を関係機関へ伝えることを断ったうえで、速やかに関係

機関に引き継ぐこと。

- (ア) 相談者が地域包括支援センターからの連絡・訪問を希望する場合は、相談者の住所・氏名・年齢・電話番号のほか、該当地域包括支援センターの営業時間内で相談者の都合がよい時間を聞き取り、その情報を地域包括支援センターへ伝え、折り返し連絡をさせるよう手配する。
- (イ) 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及び発注者への苦情、要望等は、翌開庁日の午前9時から正午までの間に発注者（高齢・障害者支援課及び関係各課・機関）へ連絡・相談を行うこと。
- (ウ) 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。
- (エ) 1人当たりの電話相談対応時間に、予め制限を加えないこと。
- (オ) 頻回入電者及び相談困難対象者・事例等からの入電については、別途対応方法を検討のうえ、真摯に対応すること。

(3) 相談体制

ア 電話相談の受付時間は次のとおりとする。

- (ア) 月曜日から金曜日（祝日等を除く。）は、午後5時から翌日午前8時30分まで
- (イ) 土曜日・日曜日・祝日等及び年末年始の閉庁日は、24時間

イ 電話は、発注者所有のフリーダイヤル（携帯電話からの受信も可とする。）を設置できる受信回線を、3回線以上用意すること。また、用意した受信回線は、全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、下記のいずれかに該当する者を配置し、かつ、配置した相談員の合計が3名以上になるようにすること。なお、電話相談対応の一時受付は、必ず下記（ア）の相談員が対応をすること。

- (ア) 健康・看護・介護技術等の相談に対応できる看護師（准看護師を除く。）又は保健師の資格を有し、臨床経験が5年以上の者。
- (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、下記に該当する者を配置し、アに該当する相談以外の相談に対し、フォローアップ・助言等ができる者を配置すること。

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

- (ア) メンタルケアの相談に対応できる臨床心理士又は精神保健福祉士の資格を有する

者。

(イ) 栄養指導の相談に対応できる管理栄養士の資格を有する者。

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、受注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。

オ 相談員の配置体制は、本業務における相談件数及び相談内容、相談の入電時間等を考慮した上で、対応可能な配置とすること。

(5) 研修の実施

受注者は、委託業務を円滑に行うため、相談員に対して、発注者の指示により作成するマニュアルに基づいた内容の研修を本相談業務の運営開始前に複数回受講させ、運営開始時において業務に支障を生じさせないようにすること。

また、受注者は委託業務を円滑に行うため、相談員に対して、次の各号に留意した研修を自己の責任と負担において継続的に行うこと。

ア 関係法令、事務処理手順、業務マニュアル等、業務に必要な知識を習得させること。

イ 業務の重要性を理解させること。

ウ 守秘義務の重要性を理解させること。

エ 電話対応能力を向上させること。

オ 接遇能力(頻回入電者及び相談困難対象者の初期対応等も含む。)を向上させること。

(6) マニュアルの作成

発注者の指示により、発注者が指定する期間内で相模原市高齢者介護家族電話相談対応マニュアルを作成し、発注者へ提出すること。

(7) 相談内容の分析

ア 発注者が許可し、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、契約年度中1回以上、発注者へ報告すること。

(8) 満足度調査の実施

ア 契約年度中1回、相談者に配慮しつつ電話相談に対する満足度調査を概ね1カ月間実施し、その結果を発注者へ報告すること。

イ 実施時期、実施期間、報告時期、調査内容等については発注者と受注者が協議して決定する。

(9) 個人情報の管理

- ア 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。
- イ 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- ウ 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。受託期間が満了したとき、又は発注者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すること。
- エ 事前に発注者の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要な最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
- オ 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- カ 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- キ 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
- ク 作業場所に、私用パソコン、私用外部電磁的記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- ケ 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
- コ 個人情報を、電子メールで送信しないこと。ただし、発注者が承認したときはこの限りではない。
- サ 発注者は、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。
- シ 個人情報の漏えい等の事故が生じたときは直ちに発注者に対して通知するとともに、遅滞なく文書をもってその状況を報告し、発注者の指示に従うこと。

(10) 報告等

- ア 相談業務開始前までに、相談員の氏名、資格、研修内容（実施日、内容、対象者等）等を発注者へ報告すること。
- イ 職種別のシフト表等の相談体制を発注者へ報告すること。
- ウ 地域包括支援センターを案内した場合は、発注者が指定する書式により、翌開庁日の正午までに発注者へ報告すること。
- エ 緊急時の初期対応を行った場合は、原則として、相談・対応の状況及び結果について、速やかに発注者へ報告すること。

オ 電話相談の結果について、発注者が指定する月次報告書（相談件数や相談の内容等）を原則として、翌月10日までに発注者へ提出すること。

カ 相談内容等の状況について、発注者から照会がある場合は速やかに回答すること。

キ 上記ア～カの発注者への報告先等については、別に定める。

（1 1）事務の引継ぎ

受注者は、本業務を次期受注者に引継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、「業務引継ぎ書」を作成の上、次期受注者へ業務の引継ぎを行うこと。

（1 2）その他

この仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議して決定する。

6 その他

（1）基本使用料、回線使用料及び通話料等

電話に係る全ての費用については、受注者側が全て負担すること。

（2）相談時間外案内アナウンス

月曜日から金曜日（祝日等を除く。）の午前8時30分から午後5時までの架電については、本業務の相談受付時間及び受付時間外の相談先について、自動音声により、次の案内アナウンスを流すこと。

「こちらは、相模原市ホッと！あんしんダイヤルです。ただ今のお時間は、相談受付時間外となります。相談時間は、月曜日から金曜日の午後5時から翌朝8時30分、土曜日、日曜日、祝日、年末年始は24時間相談をお受けしています。

受付時間以外のご相談は、お住まいの地区の地域包括支援センターへご相談ください。地域包括支援センターの電話番号は、相模原市コールセンター「042-770-7777」までお問い合わせください。」

（3）その他

本業務実施に係る研修、分析、報告等の費用については、受注者側が全て負担すること。

仕様書別添

仕様書5、(10)、キに定める報告先は次のとおりとする。なお、電子メールにて報告を行うものうち個人情報が含まれるものについては、添付ファイルにパスワードをかけ、別途メールにてパスワードを送信し、報告すること。

業務	報告先	報告方法	その他(電話番号・住所・電子メールアドレス等)
①相談員氏名等	高齢・障害者支援課	郵送(書面)	〒252-5277 相模原市中央区中央2-11-15 相模原市役所
②相談体制(シフト表等)	高齢・障害者支援課	郵送(書面)	〒252-5277 相模原市中央区中央2-11-15 相模原市役所
③地域包括支援センター案内	該当地区の 高齢・障害者相談課	電子メール	【緑高齢・障害者相談課】 緑区のうち、大沢・橋本・城山地区 g-k-s-soudan@city.sagamihara.kanagawa.jp
			【津久井高齢・障害者相談課】 緑区のうち、津久井・相模湖・藤野地区 t-k-s-soudan@city.sagamihara.kanagawa.jp
			【中央高齢・障害者相談課】 c-k-s-soudan@city.sagamihara.kanagawa.jp
			【南高齢・障害者相談課】 m-k-s-soudan@city.sagamihara.kanagawa.jp
④緊急対応・苦情対応	高齢・障害者支援課	電話・ 電子メール	電話 042-769-9249 (緊急時は、市役所代表 042-754-1111) k-s-shien@city.sagamihara.kanagawa.jp
⑤月次報告	高齢・障害者支援課	電子メール	k-s-shien@city.sagamihara.kanagawa.jp
*養護施設における虐待相談 で折り返し連絡が必要な場合	福祉基盤課	電子メール	fukushi-kiban@city.sagamihara.kanagawa.jp