

「北海道新型コロナウイルス感染症健康相談センター」業務処理要領

第 1 趣旨

この要領は、北海道（以下「委託者」という。）が、 _____（以下「受託者」という。）に委託する「北海道新型コロナウイルス感染症健康相談センター」業務の処理について、必要な事項を定めるものとする。

第 2 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。

- 1 道内に在住又は滞在している一般住民（保健所設置市（札幌市、旭川市、函館市、小樽市）に在住する住民を除く。）のうち、以下の者からの電話相談対応業務。

具体的な相談対応及び様式については「業務手順書」により定める。

- （１）発熱・呼吸器症状等、新型コロナウイルス感染症に罹患した場合に発生する症状を有した者
- （２）新型コロナウイルス感染症に関する疑問・不安のある者

- 2 上記業務に関し、委託者が必要と認める業務

第 3 業務の実施時間

24 時間対応（土日祝日を含む）

第 4 業務の処理方法

- 1 業務の実施

受託者は上記業務の実施時間において、電話相談の対応を行うものとする。

- 2 業務実施体制

受託者は、次の（１）から（３）に掲げる者を確保すること。

- （１）次の「月」ごとの「相談件数の目安」に対応可能な相談員を配置すること。

ただし、各時間帯において、半数以上は保健師または看護師（以下「保健師等」という。）とすること。

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
1 日当たりの 相談件数の目安	400	400	600	800	800	800	600	800	800	600	600	400

- （２）相談員への指導・助言を行うとともに、必要に応じ相談対応を行う医師 1 名を確保すること。

- （３）（１）（２）に加え、業務処理責任者を 1 名配置すること。なお、業務処理責任者の資格は問わないが、電話等相談業務に係る知識・経験を有する者とする。

- 3 相談体制

- （１）相談員は、保健師等の業務経験を有し、相談業務に必要な医療一般に関する知識及び経験を有していること。また、保健師等の資格を有しない者を配置する場合でも、電話相談の経験がある者を選定し、あらかじめ、相談業務に必要な医療一般に関する知識を習得させること。

- （２）医師は、本業務に必要な知識及び経験を有し、常駐または電話転送により、相談員への指導・助言を行うとともに、必要に応じ相談対応が可能であること。

- (3) 業務処理責任者は、当該感染症の発生動向や、曜日・時間帯別の相談件数に応じ、相談員を増減するなどして適切に配置すること。また、相談員に対する指導を行うとともに、緊急の対応を要する相談については、速やかに支援を行い、適切に対応すること。
- (4) 委託業務の開始前に、業務処理責任者、医師及び相談員の名簿（資格、電話相談等の経歴を含む）を委託者へ提出すること。名簿には、専任または兼任の別、医師の支援体制（常駐または電話転送の別）についても記載すること。
- (5) 相談を受ける際は、あらかじめ以下について説明する。なお、説明の方法はガイドンステープによる案内でもかまわない。
 - ・ 新型コロナウイルス感染症が疑われる症状がある方や、感染症の疑問・不安のある方の健康相談窓口であること。
 - ・ 電話相談であり、診療ではないこと。
 - ・ 感染の疑いがある場合は、センターから管轄保健所へ連絡すること。
- (6) クレームや苦情等については相談員・業務処理責任者が連携を図り誠実に対応すること。なお、(5)の案内において、相談業務充実のため録音する旨を追加することも可能とする。

4 相談回答要件

- (1) 受託者は、相談内容、症状の有無、緊急性の有無に応じ、「業務手順書」で定める方法により回答をすること。
- (2) 受託者は、医学的判断を要する場合は、速やかに医師の判断を仰ぐこと。
- (3) 受託者は、「業務手順書」で定める方法により、相談者に感染の疑いがある場合や緊急性のある場合には、速やかに管轄保健所に連絡すること。
- (4) 相談内容は、「業務手順書」で定める方法により、委託者が指定する相談受付票（個票）（様式1）及び相談実績報告書（様式2）に記載すること。

5 事業実績報告

「業務手順書」に定める様式・手順・期日により、相談実績を毎日報告すること。

第5 設備について

- 1 受託者は、電話相談を行うための相談室を確保すること。なお、相談室内の感染対策にも配慮すること。
- 2 電話回線について
 - (1) 受託者は、相談室内に専用の電話回線を設置するとともに、フリーダイヤルに着信番号を付与して運用することとし、固定電話・携帯電話・PHSからの利用を可能とすること。
 - (2) フリーダイヤルの通話料金は、通信事業者から受託者へ直接請求させること。
 - (3) 回線数は相談員の人数に応じて設置すること。
 - (4) 混雑により電話がつかない場合は、待機メッセージを流すこと。
- 3 北海道庁新型コロナウイルス感染症対策本部指揮室及び北海道立保健所との連絡のため、専用の電子メールアドレスを用意すること。
- 4 最新情報を収集するため、相談室にインターネット環境を整備すること。

第6 留意事項

- 1 相談対応により知り得た相談者の個人情報については、相談業務時間の内外を問わず適切に取扱うこととし、相談員に対する情報管理の徹底に努めること。

- 2 サービスの質の維持・向上を図るため、常に最新の医療情報・政策情報を収集するとともに、相談員の教育（北海道の感染状況、地域医療の現状を含む）、指導・訓練等の研修を行うこと。
- 3 相談業務において生じた事故等の発生に伴う法律上の損害賠償責任に備え、あらかじめ医療賠償責任保険に加入すること。

第7 その他

本要領等で定めのない事項については、委託者と受託者が協議の上定めるものとする。