別紙

※仕様書素案は、提案用見積書作成のための参考に提示するものです。提案内容により、必要に応じて加筆修正する可能性があります。

仕　様　書　（案）

大田区（以下、「甲」という。）が行う、大田区高齢者ほっとテレフォン業務の委託に関する仕様は、次のとおりとする。

１　件名

大田区高齢者ほっとテレフォン業務委託

２　目的

区役所の閉庁時、看護師、保健師又は介護支援専門員等の保健福祉の専門資格を有する相談員を配置し、24 時間 365 日対応できる体制を確保することにより、高齢者及び家族等が地域生活を継続する上での不安解消の一助を担うことを目的とする。

３　委託期間

令和９年４月１日から令和 10 年３月 31 日まで

４　履行場所

大田区指定場所(高齢福祉課ほか)

５　電話相談対象者

大田区内に居住するおおむね 65 歳以上の高齢者及びその家族並びにその関係者

６　電話相談受付時間

（１）月曜日から金曜日まで（（４）に該当する日を除く。）

０時から８時 30 分まで（８時間 30 分）

17 時から 24 時まで（７時間）

（２）土曜日

０時から 24 時まで（24 時間）

（３）日曜日

０時から 24 時まで（24 時間）

（４）国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12 月 29 日から１月３日まで）の区役所閉庁日

０時から 24 時まで（24 時間）

７　電話相談受付時間以外の対応

「６　電話相談受付時間」に定める電話相談受付時間以外は、以下により、音声ガイダンスによって利用者に案内する。

（１）各時間帯の音声ガイダンスへの切り替えは遅滞なく行うこと。

（２）案内の内容は、次のとおり行う。

『お電話ありがとうございます。こちらは「大田区高齢者ほっとテレフォン」です。ただ今の時間は、本電話ではご相談をお受けしておりません。恐れ入りますが、大田区高齢福祉課、電話番号 03-5744-1250 におかけ直しください。』

８　電話相談員

（１）資格等

ア　利用者の相談に適切に対応することができるよう、保健・福祉・医療の有資格者（看護師、保健師又は介護支援専門員等）で高齢者福祉に精通した相談員を配置すること。

イ　メンタルケア等の相談に対しては、アに該当する相談員のフォロー・助言ができるように、臨床心理士等の専門知識を有する者を配置すること。

ウ　他の電話相談業務との兼務は可とする。

エ　甲が提示を求めたときは、相談員の資格等を証する書類（写）を甲へ提示すること。

（２）勤務ローテーション表

ア　勤務ローテーション表を作成し、各時間帯に看護師、保健師又は介護支援専門員等の資格を有する相談員を複数名配置すること。

イ　乙は甲に、電話相談員の勤務ローテーション表を事前に提出すること。

勤務ローテーションに変更がある場合は、月報に表示すること。

（３）研修

利用者の相談に適切な対応ができるように、電話相談員に必要な研修を定期的に実施すること。

９　電話回線

（１）乙の費用と責任において、専用電話を２台以上（２回線以上）用意し、複数の利用者からの相談に円滑に対応すること。

（２）相談の通話料金は利用者負担とする。

10　執務スペース

（1）他の執務場所と明確に分離した専用の事務スペースを置くこと。ただし、当該電話相談業務に支障が生じない場合はこの限りでない。

（2）電話相談を行う執務スペースの図面を提出すること。

変更がある場合は遅滞なく提出すること。

11　電話相談への対応

（1）別紙「大田区高齢者ほっとテレフォン業務フロー図」により、相談内容に応じて対応すること。

本仕様書に基づき、乙は、「相談対応マニュアル」を作成すること。

当該マニュアルは、甲の了承を得ること。内容を変更する場合も同様とする。

なお、相談を受ける内容の主なものは次のとおりとし、誠意を持って対応するものとする。なお、相談者の自宅等、現地への訪問は行わない。

ア　一般的な健康、心理の相談

イ　一般的な介護、保健、福祉の相談

ウ　区に特化した介護、保健、福祉の相談（申請方法や窓口の案内など）

エ　生命・財産に関わる相談、緊急性のある相談、生命・財産を侵害又はそのおそれがある相談（高齢者虐待の疑い、振り込め詐欺の疑いがある等の場合を含む）

オ　近隣等からの安否確認（ひとり暮らし高齢者等）の要請や、身元不明者等の保護の相談

カ　警察からの問合せ（身元不明者等の保護など）

キ　区に特化した介護・保健・福祉以外の相談

（2）相談は、原則として匿名で受けること。

ただし、相談を受けたとき、対象者（高齢者本人）の年齢、性別、相談者の対象者との続柄、世帯状況（単身世帯又は同居者有の別）について可能な範囲で聴き取り、後掲の月報に記載すること。

（3）次のいずれかに該当する相談を受けた際は、できる限り、相談者氏名、住所、電話番号及び対象者氏名、生年月日、住所、電話番号を聞き取り、別紙「大田区高齢者ほっとテレフォン 連絡票（以下、「連絡票」という。）」にて高齢福祉課へ連絡すること。相談者の個人情報を聞き取ることができなかった場合には、その理由を連絡票に記載すること。また、聴き取った相談内容や個人情報について高齢福祉課及び地域包括支援センターに情報提供することについて、相談者の了解を得ること。

ア　区に特化した保健福祉の相談のうち、ケアマネージャーがついておらず、要介護認定以外の個別援助相談や相談内容に関わらず訪問面接を希望の場合で、電話をかけた本人が自分で連絡をできない場合

イ　生命・財産に関わる相談、緊急性のある相談、生命・財産を侵害又はそのおそれ

がある相談

ウ　近隣等からの安否確認（ひとり暮らし高齢者等）の要請や、身元不明者等の保護の相談

エ　警察からの問合せ（身元不明者の保護等）

（４）相談内容が対象範囲外の場合の対応

高齢者の保健福祉外の全く異なる相談内容の場合は、本電話相談の趣旨を伝えて、別途適切なところに相談していただくよう回答すること。

相談者が「５　電話相談対象者」に掲げる電話相談対象者でない場合も同様とする。

（５）夜間、休日に甲に連絡が必要な場合

乙から甲宿直室に電話連絡し、甲宿直員が甲担当者に電話連絡する。

その後の対応については、甲担当者が判断する。

12　報告及び引継

（１）乙から甲に個別に報告を要する事例の場合、また、乙から相談を引き継いで甲が対応を要する場合

ア　報告方法

相談者の同意を得た上で、「連絡票」を甲にメール送信する。このとき、相談者及び対象者の氏名等個人情報に該当する部分は送信せず、電話連絡により甲に伝えること。

メール利用に当たってはパスワード設定その他により、情報管理に万全の体制をとること。

イ　報告先　福祉部高齢福祉課　高齢者支援担当

電話　03-5744-1250

FAX　03-5744-1522

メールアドレス　kaigo-ji@city.ota.tokyo.jp

（２）月報

別紙、月報を作成し、翌月 10 日までに高齢福祉課に提出すること。

（３）月別実績報告書

別紙、月別実績報告書を毎月作成し、翌月 10 日までに高齢福祉課に提出すること。

（４）その他

６月、９月、12 月及び３月の月別実績報告の際に、四半期分の地域福祉課・地域包括支援センターへの相談を案内した相談件数を報告すること。

13　支払方法

検査終了後、請求に基づき月ごとに支払う。

14　連絡会

業務を円滑に実施することを目的として、甲の所管課、関係各課（地域包括支援センターを含む)、乙との相互連携を取り、必要に応じて連絡会を開催する。

連絡会の開催時期は甲が定める。

15　事故責任及び損害賠償

（１）業務委託の実施に当たり、乙の責めに帰すべき事由により甲又は第三者に損害を与えたときには、乙は、その損害を賠償する責めを負うものとする。

（２）甲及び乙の責めに帰さない事由により第三者に損害を与えたときは、甲乙協議するものとする。

16　その他

（１）乙は業務の実施に当たり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。

（２）乙は、雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入すること。

（３）本仕様書に定めのない事項や疑義が生じた場合は、甲、乙協議の上、別途定める。