

## 業務説明資料

本説明書に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務（設計）実施の条件となるものではありません。

### 1 件名

横浜市感染症・食中毒緊急通報ダイヤル受付業務委託

### 2 履行期限等

令和2年6月1日から令和3年3月31日まで

なお、今回のプロポーザルによる選定は、令和2年度の予算が確定することを前提に1年間有効とします。

### 3 履行場所

受託者が設置する場所

### 4 業務目的

地域保健法に基づく24時間365日の健康危機管理体制として、感染症・食中毒に関する相談を受付ける専用相談電話を設置し、食中毒・感染症等により生命と健康の安全が脅かされるような重大な事態を早期に探知し、感染症法<sup>※</sup>や食品衛生法に基づく迅速な被害拡大及び再発防止対策を図ることを目的とします。<sup>※</sup>「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律」

### 5 業務概要

#### (1) 受付の対象

横浜市内に居住する者または横浜市内で発生した感染症・食中毒に関する通報・相談とします。

#### (2) 業務の内容（主な対応例や入電件数は別紙「参考資料」のとおり）

ア 電話による相談窓口「横浜市感染症・食中毒緊急通報ダイヤル」を設置し、感染症・食中毒に関する相談を次の時間帯について受け付けます。

【受付時間】 平日 午後5時15分から翌午前8時45分まで  
土日祝日 午前8時45分から翌午前8時45分まで

イ 相談内容に応じ、受診勧奨等を行い、対応を記録します。

ウ 緊急事案については、速やかに行政に引継ぎます。

食中毒疑い、その他困難な場合や、保健所の緊急対応を要する相談事案等の場合は、ただちに本市職員等に対応依頼を行います。

エ 業務実績報告は以下のとおり行います。

#### (ア) 日次報告

前日の業務状況について、翌開庁日の午前中に委託者に報告します。

#### (イ) 月次報告

前月の相談状況、稼働状況（総入呼数、応答数、放棄呼数、通話時間、保留時間、後処理時間等）の推移等の報告とそのデータ分析を行い、定められた期日までに委託者あて報告を行います。

(ウ) その他

その他委託者との間で協議したものについて報告を行います。

(3) 対応体制

医療職オペレーター

医師、看護師等の資格を持ち、感染症・食中毒を疑う体調不良相談に対し、適切な受診勧奨や感染拡大防止指導などの助言、基本項目の聞き取り、相談記録データの入力、日報等の作成を行います。

(4) 使用する電話回線

既存の当ダイヤル045-664-7293を使用します。平日の午前8時45分から午後5時15分までは委託者が使用するため、切替及び転送により受電することとします。

6 求める業務水準

業務水準を一定以上に保つため、受託者は次の目標を達成するように誠実に努めなければならない。達成されない場合、委託者は受託者と協議・調整を行い、改善策の提出を求めることができるものとする。

ア 応答率（総応答呼数÷総入電呼数）

目標：100%

イ 一次回答率（一次回答件数<sup>※</sup>÷オペレーター総応答呼数）

目標：1ヶ月平均80%以上

※ オペレーターが回答した件数のうち、コールセンターで一次回答できた件数の割合

7 留意事項

(1) 個人情報の保護

業務に関する事務を処理するための個人情報の取扱いにあたっては、「横浜市個人情報の保護に関する条例」その他個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱うこととします。

(2) 委託の取消等

横浜市は、受託者が行う業務が基準を満たしていないと判断した場合、必要な改善措置を講じるよう指示を行います。それでも改善が見られない場合、横浜市はその委託を取り消し、又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命ずることがあります。この場合、委託料の減額または委託料の返還、市に損害が発生した場合の損害賠償の支払い等を求めることがあります。

不可抗力等、受託者及び横浜市双方の責めに帰すことのできない事由により、業務の継続が困難になった場合は、事業継続の可否について協議するものとします。

受託者は、委託契約が継続されなかった場合等においても、次期受託者が円滑かつ支障なく運営を行うことができるよう、必要な引継を行うものとします。

(3) その他

その他、この業務説明書に記載のない事項については、横浜市と協議を行うこととします。

## 参考資料

## 1 主な相談と対応の例

※ 詳細はマニュアル等で整備します。

## (1) 感染症について

○ 海外から帰ってきて、体調が悪くなったがどうしたら良いか
<p>① <u>東南アジア等から帰ってきて、風邪症状や消化器症状がある場合</u>        様々な感染症があるので、まずはかかりつけ医等への受診を勧奨し、        感染拡大防止のための保健指導（マスク着用（症状による）、手洗い励行、        消化器症状の場合は、飲食物の取扱いの自粛、トイレの消毒、風呂の使用方        法等）</p> <p>② 「蚊に刺された」「周囲に〇〇と診断された人がいる」など特定の輸入感染症を疑う        場合        横浜市立市民病院の感染症内科の受診を勧奨（輸入感染症の診断実績から）        感染拡大防止のための保健指導</p> <p>※ ①、②において、エボラ出血熱や中東呼吸器症候群（MERS）の発生地への渡航歴が        ある場合は        別途、保健所が対応するため、ただちに健康安全課に引継ぎ</p> <p>③ <u>その他 対応が困難な場合や緊急性がある場合</u>        患者の症状に緊急性がある場合は、救急要請を勧奨        その他、行政対応の必要がある場合は、市職員から連絡する旨を伝え、        ただちに健康安全課に引継ぎ</p>
○ 海外で動物に咬まれた、または引っかけられた（狂犬病に関する相談）
<p>被害を受けた状況や傷の具合、現地での受診状況等を確認        裂傷を受けていた場合は、WHOの基準に従い、暴露後ワクチン接種の必要性を助言        ただちに暴露後接種の開始が必要な場合は、横浜市立市民病院を紹介        他の病院を希望した場合は、検疫所ホームページから検索するよう紹介        行政対応の必要がある場合は、市職員から連絡する旨を伝え、ただちに健康安全課に引継        ぎ</p>
○ 自身の所管する施設（または 家族が利用している施設）で、インフルエンザ（ノロウ イルス等）の集団感染が起きており、対応についての相談
<p>施設所在区の福祉保健センターから連絡する旨を伝え、        施設の所在地・名称等、疑う感染症について確認し、ただちに区に引継ぎ</p>
○ 麻しん（風しんその他の感染症）が心配（一般的な相談）
<p>① <u>症状がない場合</u>        一般的な感染経路や予防接種の情報等を紹介</p> <p>② <u>疑う症状がある場合</u>        最寄りの医療機関の受診勧奨と感染拡大防止のための保健指導        例) 麻しんの場合        医療機関に事前連絡のうえ、公共交通機関の利用を避け、        受診するよう勧奨（市ホームページ等も案内）</p>
○ ●●を疑う患者を診察している（診察した）ため、連絡した（医療機関から）
<p>医療機関所在区の福祉保健センターから連絡する旨を伝え、        医療機関の所在地・名称等、疑う感染症について確認し、ただちに区に引継ぎ</p>

## (2) 食中毒について

○ 横浜市内のある飲食店で飲食後に体調を崩した。食中毒ではないか。店を指導してほしい（患者）。

① 食中毒であることやその施設が原因であることを調べるために必要な行政による患者調査について説明し、協力の可否を確認。

ア 協力可。

最低限の情報（発症状況や喫食状況等）を聞き取り票に基づき聴取。

(ア) 横浜市民の場合

居住地の区福祉保健センターから連絡する旨を伝える。→ ただちに区に引継ぎ

(イ) 横浜市外在住者の場合

患者調査は居住地の保健所が行うため、居住地の保健所に連絡するよう伝えるとともに、店舗の衛生確認等は取り急ぎ所管区福祉保健センターが行う旨を伝える。

→ ただちに店舗所在地の区に引継ぎ

イ 協力不可。

(ア) 同様苦情の有無の確認を希望している場合

→ ただちに店舗所在地の区に引継ぎ

(イ) 店舗の衛生指導を希望している場合

→ 回答の要否を確認の上、ただちに店舗所在地の区に引継ぎ

② 全ての相談について、症状が辛い場合や改善しない場合の受診勧奨 及び感染拡大防止のための保健指導

○ 自身の営業する飲食店利用者から食中毒疑いの届出があり、連絡した（営業者）。

施設が所在する区の福祉保健センターから連絡する旨を伝え、施設の所在地・名称等、利用者からの届出の内容を確認し、ただちに区に引継ぎ

○ 食中毒を疑う患者を診察している（診察した）ため、連絡した（医療機関から）

市職員から連絡する旨を伝え、医療機関の所在地・名称等、疑う状況について確認し、ただちに健康安全課に引継ぎ

## 2 想定される最大入電件数

ひと月あたり：約30件

※ 国内での感染症発生状況や社会的背景により変動がある可能性があります。