

仕様書

- 1 件名 国立市地域包括支援センター休日・時間外電話相談業務委託
- 2 委託期間 令和8年6月1日から令和9年3月31日まで
- 3 履行場所 国立市指定場所
- 4 業務内容
 - (1) 業務概要
国立市地域包括支援センターの休日・時間外における電話による在宅介護に関する各種相談、情報の提供及び関係機関との連絡調整
 - (2) 対象者
 - ア 国立市内に居住する65歳以上の高齢者及びその家族
 - イ 国立市内に居住する40歳以上で要支援・要介護認定を受けている者及びその家族
 - ウ 警察・消防・医療機関・介護事業所・近隣住民等のア及びイの関係者
 - (3) 実施日時
 - ア 日曜日、祝日、12月29日から翌年1月3日まで（以下、「休日」という。）の0時から24時まで
 - イ 休日を除く月曜日から土曜日までの0時から8時30分まで及び17時15分から24時まで
 - (4) 実施内容
 - ア 相談者からの電話は市の休日・時間外専用電話（042-576-2175）で受電後、受託者の電話に転送するものとする。
 - イ 相談は、別途市が作成するマニュアルに基づき、対応時間に制限を設けず、原則匿名・即答で対応すること。ただし、市の統計処理のため、相談開始時または終了時に、可能な限り相談者の年代及び居住する地域（町名まで）を聞き取ること。
 - ウ イにかかわらず、相談者が市からの連絡・訪問を希望する場合や、相談内容が複雑・困難で、市の対応が必要と判断される場合は、相談者の氏名・住所・電話番号を聞き取り、翌開庁日の10時までに市へ引き継ぐこと。
 - エ イにかかわらず、相談内容の緊急性が高い場合または緊急性の判断ができない場合は、相談内容に応じて、相談者に警察や消防に通報するよう案内したうえ、速やかに市が指定する連絡先へ連絡すること。

オ 対応した内容は、市が指定する書式にて、翌開庁日の10時までに市へ報告すること。

カ 月毎に対応件数を集計し、市が指定する書式にて、翌月10日までに市へ報告すること。

キ 本委託業務の終了時に委託期間中の対応件数を集計し、市が指定する書式にて、翌月10日までに市へ報告すること。

(5) 実施体制

ア 受注者は、本業務に使用する電話を1つ以上用意すること。なお、本業務の実施に支障のない範囲であれば、電話は他の業務と兼用することも可とする。

イ 相談員は、在宅介護に関する相談に対応できる、看護師の資格を有する者を1名以上配置すること。なお、本業務の実施に支障のない範囲であれば、相談員は他の業務と兼任することも可とする。

ウ 相談員は、受注者が用意するコールセンター等にて業務を行うこと。

エ 受注者は、本業務の開始前までに、相談員の氏名及び資格の一覧を市に提出すること。

オ 受注者は、本業務の開始前までに、相談員に本契約の内容及び別途市が作成するマニュアル等の研修を行うこと。また、その後も適宜、介護保険制度や接遇能力等の研修を行うこと。

(6) その他

ア 本業務に使用する電話にかかる費用は全て受注者が負担すること。ただし、市の休日・時間外専用電話に係る部分は除く。

イ 受注者は、本業務中に事故が生じた場合は、速やかに市に報告すること。

5 監督員の指定

市は、監督員通知書により、本委託業務の履行を監督する職員（以下「監督員」という。）を指定するものとする。

6 完了検査及び支払

本委託契約の完了検査は、国立市契約事務の補助執行に関する規則第10条及び国立市検査事務規程第39条に基づき、高齢者支援課長の履行完了の確認をもって、検査員の完了検査に代えるものとする。

また、委託料の支払は、高齢者支援課長の履行完了の確認が完了後、受注者の請求書に基づき支払うものとする。

7 提出書類

受注者は、委託業務の実施にあたり、監督員の指示により下記の書類を提出すること。

- ・ 業務責任者届
- ・ その他市監督員が必要と認めたもの

8 その他の条件

- (1) この仕様書は、業務の大要を示すものである。したがって、本委託業務において性質上当然に実施しなければならないと認められることは、受注者の責任において実施すること。
- (2) この仕様書に記載されていない事項があつて、委託業務実施前及び実施中に新たに打合せの必要があると認められるものについては、別途市と協議すること。