

令和6年度 神戸市シニア健康相談ダイヤル事業 仕様書

1 事業の名称、目的

- (1) 神戸市（以下「市」）が委託する事業の名称は、神戸市シニア健康相談ダイヤル事業（以下「事業」）という。
- (2) 当事業は、~~神戸市役所内に~~看護専門スタッフを配置し、主に高齢者に対して健康相談を実施することで、健康の維持増進や介護予防、適切な医療受診等を図る。

2 相談業務時間

月～金曜日 9時45分～15時15分とする。

（祝日、年末年始（12月29日から翌年1月3日）を除く。）

※上記時間のうち30分間を昼食休憩の時間とする（概ね12:00～13:00の間とし、休憩をずらしてとるなど、相談業務時間中は、最低1回線は対応可能な体制を確保する）。

3 対象者

神戸市内に在住の、主に高齢者およびその家族

4 専門スタッフの体制

専門スタッフは原則看護職とし、2名体制とする。ただし、その他の職種の雇用や人数体制の変更については、市との協議の上で可能とする。

5 事業の内容

(1) 相談ダイヤル運営のための会場・電話機等の確保

シニア健康相談ダイヤルを実施するための、会場・電話機・筆記用具等の必要物品を確保すること（なお、電話番号は固定のため、電話番号の引継ぎが難しい場合は要相談）。

※会場について：看護職2名が電話対応できるスペースを確保すること。その際、不要に広いスペースとならないように注意すること（過度な場所代にならないようにするため）

(2) 専門スタッフによる健康相談の実施および記録作成

看護専門スタッフを配置し、神戸市内に居住する高齢者やその家族に対し、個々の身体状況に応じた生活習慣病の予防や健康づくりに関する相談、介護予防に関する相談等を行う。

また、必要時適切な相談先につなぐ。下記は相談先の例。

【1】健康状態に関すること : 電話での相談対応。健診や医療機関受診勧奨

【2】フレイル、介護に関すること : あんしんすこやかセンター等紹介

【3】生活習慣に関すること（栄養） : 栄養相談ダイヤル（兵庫県栄養士会）等紹介

【4】生活習慣に関すること（運動） : 自宅でできる運動等やあんしんすこやかセンターの紹介

※相談先については、市と協議の上で決定した一覧から紹介することとする。

※FAXでの相談が神戸市にはいった場合、個別に返信用紙の作成を依頼する可能性あり。
上記の他、相談件数や内容等について、「相談記録表（紙媒体）」や「業務日報集計表（電子媒体）※市指定のExcel様式」等の記録をする。

（3）専門スタッフの確保・説明

健康相談を実施するための説明・研修等を専門スタッフに対して行う。

また、当初の事業説明の他に、スタッフの相談水準の確保や質の向上のため、年に1回以上は研修を行うことが望ましい（必須ではない）。

（4）専門スタッフの配置調整

専門スタッフへは、業務日時等を調整の上、連絡を事前に行う。

なお、業務日に気象警報の発令や交通機関の事故等が発生した際は、当日に市及び専門スタッフ等へ連絡を行い、事業継続等に関する方向性について相談・判断すること。また、やむを得ず相談業務を中止する場合は、市民から電話相談があった際に混乱が生じないように自動音声の設定や、スタッフの配置等を行うこと。

（シニア健康相談ダイヤルを中止した場合、原則通常の運営費用について神戸市の支払いは発生しないが、中止時の電話自動音声等の対応が難しく、市民から連絡があった際の連絡対応を行う必要が生じる場合は、その対応にかかる人権費等を見積りに記載すること）

（5）事業に関する報告

（1）～（4）の各業務に必要な帳簿を整理し、管理を行う。なお（2）の事業実績については毎月ごとに自動集計（市指定のExcel様式を使用）にて報告すること。

また事業完了後、請求に必要な書類を揃え事業に関する報告をすみやかに行い、市の検査を受けること。検査合格後、精算を行うこと。さらに年度終了後には「シニア健康相談ダイヤル業務年報」についても併せて報告をすること。

（6）前各号に付随する事務

6 実施期間

実施期間は、令和6年4月1日～令和7年3月31日とする。