

# 新型コロナウイルス感染症自宅療養者等健康観察等フォローアップ業務仕様書

本仕様書は、広島県（以下「委託者」という）が「広島県フォローアップセンター（以下「センター」という）」により実施する、新型コロナウイルス感染症により自宅療養が必要となった自宅療養者及び濃厚接触者（以下「自宅療養者等」という）に対する健康観察及び24時間電話相談（以下「健康観察等」という）フォローアップ業務を委託するに当たり、その仕様等に関し必要な事項を定めるものである。

## 第1 委託業務の名称

新型コロナウイルス感染症自宅療養者等健康観察等フォローアップ業務

## 第2 委託業務の概要

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う保健所の業務負担を軽減し、積極的疫学調査及び医療提供を必要とする新型コロナウイルス感染症自宅療養者等への体制強化を図る取組として、健康観察等のフォローアップ業務を委託する。

## 第3 委託期間

令和4年4月1日（金）から令和4年7月31日（日）まで

## 第4 センターの運営

- (1) センターの開設時間は24時間とする。
- (2) センターの運営は、委託者と協議しながら進める。
- (3) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況により、委託者との協議により変更契約を締結する場合がある。

## 第5 履行場所、受託者がセンターを設置する場所

受託者がセンターを設置する場合は、あらかじめ委託者の了承を得なければならない。

## 第6 業務の基本方針

受託者は、次に掲げる事項を十分に理解した上で、適正に業務を行うものとする。

- (1) 業務の全般にわたって、自宅療養者等の安全の確保を最優先すること。
- (2) センターで勤務する全ての職員の安全かつ快適な業務のため、適切な維持管理に努めること。
- (3) 個人情報保護法（平成15年法律第57号）及び広島県個人情報保護条例（平成7年条例第2号）に基づき、業務に関連して知り得た自宅療養者等の個人に関する情報は適切に取り扱うこと。
- (4) その他、関係法令及び条例等の規定を遵守すること。

## 第7 受託者の義務

- (1) 受託者は、業務に従事する全ての職員に対して、受託者の服務、安全衛生、災害防止に

関する規則等を順守させるとともに、本件業務実施に係る委託者の取り組む規律維持等について、委託者に協力すること。

- (2) 受託者は、業務に従事する受託者の職員について、事業主として労働法規その他関係法令に規定する全ての責任を負うこと。
- (3) 受託者は、業務に従事する受託者の職員について、業務中に発生する恐れのある事故への補償など、その責任において必要な措置を講ずること。
- (4) 受託者は、仕様書に基づくことを前提に、センターの移転等の変更を行う場合は、あらかじめ委託者の承認を得ること。

## 第8 業務委託内容

センターは、以下の(1)～(6)の業務を実施すること。なお、健康観察業務等は看護師が行うことを基本とする。ただし、看護師に相談しながら業務を実施する場合は、事務職が一部を担当することを妨げるものではない。

### (1) 自宅療養者等の健康観察等の実施に関すること

ア 自宅療養者等からの相談や急変に24時間対応できる体制をとること。

イ 担当する全ての自宅療養者等について、氏名、HER-SYSID、発症日(※濃厚接触者にあつては「最終接触日」)、健康観察開始日、健康観察終了日等が明記されたセンター管理台帳を作成し、自宅療養者等の状況を常に明らかにしておくこと。

ウ 自宅療養者等に対して、原則として以下のとおり業務を行うこと。なお、英語、中国語又は韓国語での対応を希望する自宅療養者等に対しては、翻訳機等を使用することにより可能な限り意思疎通を図ること。

① 毎日、10時までに保健所から「健康観察依頼リスト(様式1-1, 様式2-1)」により新規の自宅療養者等の健康観察等の依頼を受け、ただちにセンターから対象者に連絡してHER-SYSの説明を含めた健康観察終了までの流れを説明すること。

② 自宅療養者に対して、1日2回、午前と午後に健康観察を実施し、その結果をHER-SYSに入力すること。

また、濃厚接触者については1日1回、午前に健康観察を実施し、結果をHER-SYSに入力すること。

なお、健康観察については電話による聞き取りを基本とするが、自宅療養者等の中にHER-SYSに登載された自動情報収集ツール(自動架電又はMY HER-SYS若しくは健康コール)を使用できる者に対しては、収集した結果の確認を毎日漏れなく行うことを前提に自動情報収集ツールを使用して差し支えない。

③ 午前と午後の健康観察(※濃厚接触者にあつては1日1回午前の健康観察)において自宅療養者等のHER-SYS入力が認められない場合はセンターから対象者に連絡(※最大2回まで)し、聞き取りによる健康観察を試みること。

なお、センターからの連絡により健康観察を実施できた場合はセンターでHER-SYSへの入力を行うこと。

④ 「第8 業務委託内容(1)ウ ②, ③」の結果について、HER-SYSのエクスポート機能を活用した「報告リスト(様式3, 様式4)」により毎日12時と15時30分に保健所へ送付し、その後の対応について確認すること。

- ⑤ 療養解除（※濃厚接触者については観察終了）の基準を満たす自宅療養者等については解除日（※濃厚接触者については観察終了日）を連絡し、後日保健所から送付される送付物等の説明を行うこと。
- ⑥ 「第8 業務委託内容（1）ウ ⑤」の対応をした自宅療養者等について、「健康観察者終了報告書（様式5，様式6）により、翌日8時30分までに保健所へ報告すること。
- ⑦ 健康観察等により37.5度以上の3日以上発熱や安静時95%以下の血中酸素飽和度、さらには呼吸苦や強い倦怠感等の症状が認められた自宅療養者については看護師が電話により健康観察を行い、12時と15時30分の定時報告を待つことなく保健所へ随時報告し、その後の対応について常に確認すること。

また、濃厚接触者については、コロナ関連症状（※HER-SYSの健康観察項目）が認められた段階で12時と15時30分の定時報告を待つことなく保健所へ随時報告し、その後の対応について常に確認すること。

なお、随時の報告が12時と15時30分にかかる場合は、状況を適切に報告することを条件に、定時報告の方法により随時の報告を行うことを妨げない。

#### （2）自宅療養者等の体調不良時の対応に関すること

ア 健康観察等により「第8 業務委託内容（1）ウ ⑦」に記載の状態を常に確認し、随時、保健所に報告するとともにHER-SYSにもその旨を記録すること。

イ 上記「第8 業務委託内容（2）ア」の保健所への報告後、対象者が保健所対応に切り替わったかどうかを確認し、切り替わらなかった者については引き続き健康観察を継続すること。

ウ 17時15分から翌日8時30分までの時間帯において、「第8 業務委託内容（1）ウ ⑦」の状態に加え、「肺炎を強く疑う症状があり、脱水等の著しい体調悪化が認められる」場合は、ただちに広島県患者受入調整本部に相談すること。なお、入院が必要となった場合は広島県患者受入調整本部の指示する医療機関の情報等を対象者及び保健所に連絡の上、必要な調整を行うこと。また、入院とならなかった場合は対象者への説明と保健所への報告を行うこと。なお、保健所への報告は、翌日8時30分までに行うこと。

#### （3）関係者間の情報共有にかかること

本事業の実施に当たり、情報共有ツールとしてHER-SYSを使用する。そこで、運用に当たって生じる以下の事務を実施すること。

ア 保健所からユーザーID等の情報提供を受け、適切に管理すること

イ 業務上取り扱う範囲においてのみHER-SYSの情報を都度更新すること。

#### （4）センターの業務管理に関すること

センターの稼働実績がわかるよう、毎日、業務の概要を記した業務日報（※様式は任意）を作成し、翌日までに委託者に報告を行うこと。

#### （5）事故等が発生した場合の対応

国立大学付属病院医療安全管理協議会が定める「医療事故の定義」に準ずる事故等が発生した場合は「第8 業務委託内容（4）」に定める業務日報により委託者に報告し、協議の上、受託者において必要な措置を講じて再発防止に努めること。

#### （6）その他、本事業実施に関して必要な業務

## 第9 担当する保健所及び受入規模

### (1) 担当する保健所

広島県西部保健所，広島県西部保健所広島支所，広島県西部保健所呉支所，広島県西部東保健所，広島県東部保健所，広島県東部保健所福山支所，広島県北部保健所，呉市保健所，福山市保健所の計9保健所とする。

なお，広島市保健所から依頼があった場合は対応すること。

### (2) 受入規模

1日あたりの自宅療養者・濃厚接触者の合計人数規模の健康観察等に対応できる体制を整備すること。

通常は下記区分②の体制で整備を想定しているが，新型コロナウイルス感染症の感染状況(拡大・縮小)により，下記区分①③の体制へ変更する場合がある。

(単位:名)

区分	勤務時間	自宅療養者 濃厚接触者		
		①1,400名 規模	②2,400名 規模	③4,000名 規模
統括責任者	日勤 9:00~21:00 12H	1	1	1
	夜勤 21:00~9:00 12H	1	1	1
	計	2	2	2
コールスタッフ	日勤 9:00~18:00 9H	17	28	47
	夕勤 18:00~22:00 4H	2	4	6
	夜勤 22:00~9:00 11H	2	3	4
	計	21	35	57
看護師	日勤 9:00~18:00 9H	8	13	18
	夕勤 18:00~22:00 4H	6	8	13
	夜勤 22:00~9:00 11H	2	4	5
	計	16	25	36

① 自宅療養者 350 名，濃厚接触者 1,050 名，計 1,400 名規模の健康観察等に対応できる体制

② 自宅療養者 600 名，濃厚接触者 1,800 名，計 2,400 名規模の健康観察等に対応できる体制

③ 自宅療養者 1,000 名，濃厚接触者 3,000 名，計 4,000 名規模の健康観察等に対応できる体制

## 第10 実施体制

(1) センターの管理運営に関する業務手順について，委託者と協議の上，必要に応じてマニュアルを作成及び修正すること。

(2) 受託者は，本業務を円滑に実施するため，看護師等の専門職及び事務職について必要かつ十分な人員を確保した上で，業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い，効果的

かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。また、本業務遂行の責任者として、「統括責任者」を配置すること。

さらに、最大1日4,000人の自宅療養者等の健康観察等を円滑に実施するため、配置人数は「第8 業務委託内容」及び「第9 担当する保健所及び受入規模」を確認の上、受託者において積算すること。

なお、「第8 業務委託内容」に示した業務内容の遂行ができない場合、または委託者が改善を求めた場合は、速やかに委託者に報告を行い、配置人数を増やすことなどの改善策を講ずること。

- (3) 業務運営に当たっては、運営開始までに必要な研修を行い、円滑かつ確実に運営を開始できるようにすること。なお、研修においては、電話対応研修並びに、次に示す知識を習得できるように教育を実施すること。

ア 健康観察、健康相談に関する知識

健康観察の目的、業務内容、電話対応業務の実施方法等

イ 広島県に関する知識

① 新型コロナウイルス感染症対策に関する広島県の主な事業概要

② 広島県の地理や保健所の所管地域等

ウ 情報セキュリティ及び個人情報保護に関する知識

情報セキュリティ及び個人情報保護に関する一般的な知識、各種規程の概要等

## 第11 情報セキュリティ要件

- (1) センターで使用する端末にはウイルス対策ソフトを導入すること。また、最新のウイルス対策パターンデータを適用すること。サーバ機器に関しても同等のウイルス対策を施すこと。
- (2) 本サービスのインターネット接続境界において、不正な通信・侵入を防ぐ措置や、外部脅威の侵入を検知し、防御する対策が講じられていること。
- (3) センターへの入退室は鍵がかけられるようにセキュリティ対策がなされていること。
- (4) センターへの私物の持ち込み及び関係書類並びに関係データの外部持ち出しを禁ずること。ただし、事前に委託者の許可を得た場合はこの限りではない。
- (5) 個人情報をインターネット上のオンラインストレージなどで保管する場合、外部からの不正な通信・侵入を防ぐ装置や、外部脅威の侵入を検知し、防御する対策が講じられているものを採用すること。

## 第12 個人情報の保護

- (1) 受託者は、「第6 業務の基本方針」に記載のとおり、個人情報保護法及び広島県個人情報保護条例に基づき、自宅療養者等の個人情報の管理に当たっては、情報の漏洩、滅失、その他情報の適切な管理のため、必要な措置（業務マニュアルの策定、本業務に係る事項のソーシャルネットワークワーキングサービスへの投稿の禁止、業務資料のセンター外への持ち出し禁止等）を講じるものとする。
- (2) この保護については、本契約終了後についても同様とする。
- (3) 情報保護に関する義務

受託者は、善良なる管理者の注意義務と個人情報に関する法令並びに条例等を遵守し、業務上知り得た事項について、他に漏洩し、又は利用してはならない。

また、受託者において、業務用パーソナルコンピュータの管理・運営及び個人情報の保護について統括する現場責任者を定め、委託者へ通知するとともに、従事者に対し、次に掲げる基準を守ることを義務付けること。

ア 履行場所は、委託者が現場責任者を通じて指定する場所に限ること。

イ 履行場所への入退室は、委託者が現場責任者を通じて許可した従事者のみに限ること。

ウ 従事者の勤務実績が確認できるようにすること。

### 第 13 再委託

- (1) 受託者は、業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得たときはこの限りではない。なお、承諾を受けようとする際は、再委託する業務内容及び当該再委託に係る従事者名簿を明記した書面による申し出を行うこと。
- (2) 再委託をする場合は、再受託者にも本契約の内容を遵守させて、再受託者が委託者にとって不利益となる事象を発生させた場合、すべての責任は受託者が負うこと。
- (3) 個人情報の取り扱いは特に重要なため、受託者と再委託者の間では、本契約と同等以上の個人情報保護規定が明記された契約を締結すること。

### 第 14 著作権

- (1) 受託者が納入するすべての成果物の著作権は、契約金額の支払い完了をもって委託者に帰属する。
- (2) 受託者が従前から有していた著作権は受託者に留保されるものとし、委託者は当該契約に基づいて自己利用するために必要な範囲で、これらを著作権法に従い利用できるものとする。
- (3) 業務の履行に関し、新たに著作した成果物の著作権は、委託者に移転する。

### 第 15 完了届

約款第 30 条第 1 項に定める受注者が発注者に行う業務完了通知については、各月の業務終了後、完了の日から起算して 20 日以内までに、委託業務完了報告書（別記様式第 1 号）を下記担当課まで提出することによるものとする。

### 第 16 業務の引継ぎ

本業務の契約期間が終了した場合（契約解除による契約終了の場合を含む。）は、貸与を受けた業務マニュアル、物品等があれば遅滞なく委託者に返還すること。また、受託者は、後任の受託者が契約開始日から滞りなく業務が行えるよう、委託者が指定する引継ぎ期間に責任をもって後任の受託者および委託者に業務の引継ぎを行うこと。引継ぎには業務責任者が参加することとし、その際には、契約期間終了後の当面の課題等を記載した引継書を作成し、委託者へ提出すること。

## 第 17 委託料の請求及び支払い

- (1) 受注者は委託業務の実施に必要な経費について、単価にそれぞれの実施数量を乗じて得た額の合計額とし、それぞれの合計額と当該額に係る消費税等相当額を合計した金額（その額に 1 円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てる。）を委託金額の対価として、月単位で発注者に請求できる。
- (2) 検査合格後、発注者は請求を受けた日から 30 日以内に委託料を支払うこととする。
- (3) この他、委託料に関する事項は、契約書において定める。

## 第 18 損害賠償

- (1) 受託者は、従事者による事件・事故等が発生した場合は、ただちに委託者に報告すること。
- (2) 業務を履行する上で、委託者または第三者に損害または損失を及ぼしたときは、委託者の責に帰する場合を除き、受託者がその賠償の責を負うものとする。

## 第 19 その他

- (1) 受託者は、業務の実施に当たっては、実施内容の詳細について事前に委託者と協議すること。
- (2) 受託者は、やむを得ない事情により、本仕様書の変更を必要とする場合は、予め委託者と協議の上、承認を得ること。
- (3) 受託者は、委託料または履行期間を変更する必要があるときは、委託者と協議の上、これを定めること。
- (4) 受託者は、受託した業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務の一部を効率的に行う上で必要と思われる業務については、協議の上、業務の一部を委託することができる。
- (5) 受託者は、本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に疑義が生じた場合には、委託者と協議すること。
- (6) 受託者は、看護師が対応したすべての健康観察等の内容について「広島県新型コロナウイルス感染症版 J-SPEED 調査票（様式 7）」による調査・入力を行うこと。  
なお、調査票は「第 8 業務委託内容（4）」に定める業務日報に合わせて委託者に報告すること。

## 第 20 担当

広島県健康福祉局健康危機管理課

電 話 082-513-3030

FAX 082-511-6715

E-mail fukikikan@pref.hiroshima.lg.jp