

新型コロナウイルス感染症自宅療養者等健康観察等業務仕様書

本仕様書は、札幌市（以下「委託者」という。）が実施する、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等に対する健康観察及び関連する（以下「健康観察等」という。）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。

1 業務名

新型コロナウイルス感染症自宅療養者等健康観察等業務

2 契約期間

契約日から令和5年3月31日まで

3 業務概要

My HER-SYS（新型コロナウイルス感染者等情報把握・管理支援システム（HER-SYS）において、新型コロナウイルス感染症の感染者本人等がスマートフォンやパソコン等で自身や家族の健康状態を入力できる健康管理機能をいう。以下同じ。）を活用しつつ、保健所においても自宅療養者へのフォローを行い、新型コロナウイルス感染症自宅療養者等への支援体制強化を図る取組として、健康観察等の業務を委託する。

4 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) 本業務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）及び札幌市個人情報保護条例（平成16年条例第35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。

5 実施業務内容

受託者は、以下の(1)~(2)の業務を実施すること。

(1) HER-SYS 発生届の確認に関する業務

医療機関等から届出のあった発生届のうち、（携帯）電話番号・生年月日が入っていないものをチェックし、医療機関に記載するよう旨依頼すること。

【想定件数】：1日最大100件

【履行場所】：受託者の用意する場所

(2) MY HER-SYS URL 通知設定に関する業務

① 「My HER-SYS URL 通知」の設定

HER-SYS により届出のあった発生届のうち、「通知設定」における「My HER-SYS

URL 通知」の項目を確認し、医療機関の設定漏れ・ミス等により通知「する」と設定されていないものを「する」に変更すること。

【想定件数】：1日最大500件

【履行場所】：受託者の用意する場所

②健康観察方法の設定

My HER-SYS における基本的な健康観察方法の設定は「My HER-SYS (アプリ)」となっていることから、下記の対象者については健康観察方法を「My HER-SYS」から「自動架電」に設定すること。

○HER-SYS 発生届において固定電話を登録している者

○My HER-SYS URL 通知の翌日における健康観察未登録者

【想定件数】：1日最大500件

【履行場所】：受託者の用意する場所

※ 委託者から依頼がある場合には、その都度「自動架電」設定をはずすこと。

(3) 健康観察登録を行わない者に対する架電による健康観察依頼業務

① 上記(2)②自動架電への設定変更の翌日においていずれの方法でも健康観察記録の登録を行わない者に対し架電により、「My HER-SYS」・「自動架電」・「健康コール」のいずれかにより健康観察を行うよう依頼すること。

【想定件数】：1日最大500件

【履行場所】：受託者の用意する場所

② ①により2日連続して架電連絡を行ったにもかかわらず、連絡が取れない者に対し、登録を促す文書を送付すること。

【想定件数】：1日最大30件

【履行場所】：受託者の用意する場所

(4) MY HER-SYS 登録データのモニタリングに関する業務

毎日9時30分と13時30分に、HER-SYS の健康観察一覧画面にて検索及びエクスポート機能を活用して、架電による健康観察の必要のあるものを抽出し、「架電連絡対象者リスト (様式3、様式4)」にリストアップすること。

※HER-SYS 画面やダウンロードデータにおいて、血中酸素飽和度が安静時93%以下、若しくは、連絡事項欄に切迫した容態悪化等の記載が認められる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、定時報告を待つことなく保健所医師等に随時報告し、その後の対応について常に確認すること。

【想定件数】：1日最大50件

【履行場所】：札幌市保健所 (WEST19) 5階

(5) 架電による健康観察業務の統括に関する業務

①架電健康観察対象者の割り振り

前日から引き続き架電による健康観察を行う者をピックアップし、当該患者情報をHER-SYS からダウンロードし、架電看護師に連携すること。

②モニタリング結果の架電健康観察への連携

上記(4)において抽出した対象者を架電担当者【(7)・(8)の業務】に連携すること。

※架電による健康観察業務等は看護師・保健師が行うことを基本とする。

③陽性者サポートセンター等からのエスカレーション案件の対応に関する業務

対象者を架電担当者【(7)・(8)の業務】に連携すること。

【履行場所】：札幌市保健所（WEST19）5階

(6) 架電による健康観察対象者への患者情報の聴取及び相談に関する業務

下記対象者への初回架電において患者情報等の基礎情報を聴取すること。聴取した情報は、HER-SYSの健康観察タブにおける自由記述欄に入力すること。

①A：入院の必要性のある者（透析患者）

①B：入院の必要性のある者（透析患者以外）

②：重症化リスク因子あり、かつ、新たに酸素投与が必要な者

③：妊婦（初回のみ→My HER-SYS）

④：陽性者サポートセンター等からのエスカレーション案件

【聴取対象者】：1日最大100名

【履行場所】：札幌市保健所（WEST19）5階

(7) 架電による健康観察対象者への体調・健康状況の聴取に関する業務

下記対象者への初回架電において患者情報等の体調・健康状況などを聴取すること。健康観察等により患者の状態を常に確認し、必要に応じて保健所医師に報告すること。
※健康状態聴取において、「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」場合には、直ちに保健所医師に相談すること。

①A：入院の必要性のある者（透析患者）

①B：入院の必要性のある者（透析患者以外）

②：重症化リスク因子あり、かつ、新たに酸素投与が必要な者

③：妊婦（初回のみ→My HER-SYS）

④：陽性者サポートセンター等からのエスカレーション案件

⑤：(4)で示したモニタリングにて架電健康観察対象としてリストアップされた者

【想定人工】：1日最大40人工

【想定件数】：1日最大320件

【履行場所】：札幌市保健所（WEST19）5階

(8) 架電による健康観察記録の入力に関する業務

上記(7)において看護師が聴取した健康観察結果及び医師の所見等を聴取日当日中にHER-SYSに入力すること。

【想定件数】：1日最大320件

【履行場所】：札幌市保健所（WEST19）5階

※関係者間の情報共有にかかること

本業務の実施に当たり、情報共有ツールとしてHER-SYSを使用する。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。

(9) 健康観察対象者に対する処方薬送付に関する業務

自宅待機中の患者に対する健康観察に際して保健所医師が処方した薬剤を、当該患者宛てに送付すること。

【想定件数】：1日最大70件

【履行場所】：受託者の用意する場所

(10) 配布用リーフレットの印刷及び医療機関等への配送業務

札幌市内医療機関において陽性患者に配布しているリーフレットを印刷し、希望する医療機関に対し、原則として希望する数量を送付すること。

【想定件数】：1日最大50件（50医療機関への送付）

【履行場所】：受託者の用意する場所

(11) 業務管理に関すること

① 本市へのエスカレーション対応

ア 本市へのエスカレーションが必要な場合は、原則折り返しによることとし、管理者から本市へ連絡の上指示を仰ぎ、相談者へ回答すること。

イ エスカレーション情報に関する本市への連携及び相談は、電話によらず、可能な限りエクセル等のファイルを活用し、文字情報によって行うこと。

② データ連携

情報連携のため、札幌市医療対策室宛にデータを送付する必要があるため、札幌市ネットワークと外部ネットワークとの間でデータ交換する際には、「札幌市エクストラネット環境」を使用すること。使用に当たっては、ネットワーク接続する端末に適切なウイルス対策ソフトウェアを導入することや、パスワード設定を行う等、十分なセキュリティ対策を講じること。

③ 従事者名簿の提出

業務開始に当たっては、従事者名簿を提出すること。なお、新たに従事者する者がいる場合は、従事を開始するまでに従事者名簿を再提出すること。

従事者の勤務予定については、時間毎の配置予定数を記載した勤務予定表を作成し、本市へ提出すること。

④ 日報の提出

毎日、委託者が指定する時間までに、各業務の対応結果一覧を発注者に報告すること。本業務の実施に伴う日報を提出すること。日報は、本市が指定するメールアドレスへ、ファイルで提出すること。

⑤ 成果物

ア CSV データ

イ 日報

(12) その他、本事業実施に関して必要な業務

6 業務の履行場所及び経費の負担区分

本件業務に係る業務の履行場所及び経費の負担は、業務内容に応じて下記のとおり区分するものとする。

A：5 (1) (2) (3) (4) (9) (10) (11)に掲げる業務：

取扱情報に応じたセキュリティ要件を満たすように受託者の負担で用意する任意の場所。業務の運営に必要な作業場所、机、椅子、物理端末機、インターネット回線等の一切については、受託者の負担により準備し、通信料等も受託者が負担すること。

B：5 (5) (6) (7) (8)に掲げる業務：

委託者が指定する場所。当該業務に要する費用のうち、次に掲げるものを除いては、受託者が負担すること。

- ① 光熱水費
- ② 委託者が提供する備品等

委託者が指定する事務室においては、事務に必要な備品として、以下に掲げる物品を委託者が用意する。これ以外の備品等は受託者が負担する。

品名	仕様	数量
机	会議用机	責任者、業務管理者及び従事者の人数並びに事務室の環境に応じた必要数
椅子	会議用椅子	
電話機	固定電話（1回線）	

7 履行時間

午前9時から午後6時まで（実働8時間／日。土・日・祝日も含む。）

8 対応規模及び実施体制

(1) 1日当たりの想定件数

1日当たりの自宅療養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。

なお、新規感染者数が増加傾向にある場合は、事前に本市と協議した上で健康観察対象者数に応じて人員の増加配置を行うこと。

- ①対象者計700人規模の健康観察等に対応できる体制
- ②対象者計3,000人規模の健康観察等に対応できる体制
- ③対象者計7,000人規模の健康観察等に対応できる体制

(2) 業務の執行体制等

従事する職員の配置人数は、「5実施業務内容」を確認の上、(1)の想定規模を前

提として最大1日7,000人の健康観察等を円滑に実施できるよう、受託者において積算すること。運営体制や管理者に変更がある場合は、事前に本市と協議し承認を得ること。なお、管理の必要上、アシスタント的な役割を持つ要員を設定しても差し支えない。

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、「責任者」を配置すること。

健康観察対象者等が増加し、「5 実施業務内容」に示した業務内容の遂行ができない場合又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、配置人数を増やすなどの必要な措置を講ずること。

原則として以下の体制により、円滑に業務が遂行されるよう配慮すること。

また、本業務の履行に必要な体制及び人員を確保すること。

責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・業務全体の統括、進捗管理 ・緊急時における対応及び委託者との連絡調整 ・委託者への業務状況の報告 <p>なお、責任者が不在又は事故があった場合にも、同程度の対応ができる体制をとること</p>
業務管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・業務担当者の管理及び指導等を担うこと ・業務遂行に必要な知識及び能力を有すること ・業務担当者では対応できない案件（申請者からの苦情、本市内の他の部署や医療機関等との調整を要するもの等）について対応すること <p>なお、業務管理者が不在又は事故があった場合にも、同程度の対応ができる体制をとること</p>
従事者	<ul style="list-style-type: none"> ・業務管理者の指揮命令のもと、担当業務を適正かつ迅速に遂行すること

(3) 責任者の要件

ア 受託者の正規社員であること

イ 国、北海道又は札幌市における新型コロナウイルス感染症に関する業務における責任者の経験を通算1年以上有すること

(4) 業務従事者の欠員対応

突発的な業務従事者の欠員が生じても、業務遂行に支障をきたすことなく、事務を進められるような体制を整えること。

9 マニュアルの作成及び全体調整

(1) マニュアルの作成

国、北海道及び本市の新型コロナウイルスに関する情報や業務を進めるに当たり必要な情報等を基に、業務マニュアル、対応用マニュアル、FAQ等（以下、「マニュアル類」という。）を受託者が作成すること。また、作成したマニュアル類（更新し

たものも含む。)は本業務開始前に本市に提出し、承認を受けた上で実際の対応に供することとする。必要に応じて、本市が修正等を求めることがあるので、受託者はこれに応じること。

なお、本業務開始に当たっては、現在本市で使用しているFAQ等のデータを提供するので、参考にすることが可能である。

(2) マニュアルの更新

マニュアル類は状況に応じて随時更新すること。

また、更新したものについては、使用開始前に本市へ提出し、承認を受けた上で実際の対応に供することとする。

なお、受託者が更新したマニュアル類や、独自に作成した業務手順書、その他関連資料に関する一切の権利(著作権法(昭和45年法律第48号)第27条及び第28条に規定する権利を含む。)を本市へ無償で譲渡するものとする。また、受託者は、マニュアル類等に関する著作権人格権を、本市又は本市が指定する第三者に対して行使しないものとする。

10 研修の実施

受託者は本業務の運営に当たり、受託者の下での本業務に新たに従事する業務従事者に対して事前研修を行うこと。

研修は、業務内容や作業手順だけでなく、個々の作業や業務全体の目的、制度の趣旨や関連法令等の知識、個人情報保護、守秘義務の順守等を業務従事者が十分に理解した上で事務が進められるように行わなければならない。

また、単にマニュアル類等を読ませるだけでなく、事前に十分なシミュレーションを行い、目的が適切に果たされるように研修を行うこと。シミュレーションの中で生じた問題点は必ず洗い出した上で改善すること。

なお、本業務を行う人員の資質について、本市が不適切と判断した場合は、本市と受託者による協議を行い、受託者は速やかに適切な再教育訓練計画書を本市へ提出するとともに実施すること。それでも人員の資質が改善されないと本市が判断した場合は、該当する人員に本業務に従事させない措置を講じること。

11 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、受託者のサービス、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。

12 個人情報等の保護

(1) 個人情報等取扱注意事項の順守

受託者は、本業務を行うに当たって、札幌市セキュリティポリシー及び別記「個人

情報等取扱注意事項」を順守するとともに、業務従事者にも順守させなければならない。

また、受託者は各業務開始前に全ての業務従事者等から個人情報保護の順守を明記した誓約書を徴収し、委託者に提出しなければならない。

(2) 貸与資料等の持ち出しの禁止

業務上の必要があり、委託者から資料等の貸与があった場合には、業務実施以外への持ち出しを行わないこと。また、本市への報告目的を除き、画面のハードコピー、データ等についてファイル及びその他の手段による出力を禁止すること。

(3) データの廃棄

対象者が入力した個人情報等のデータについては、入力から1か月後を目途に廃棄すること。また、データを廃棄する場合は、委託者の指示に従い処理を行い、数量・処理日時・廃棄方法・廃棄事業者等を書面で報告すること。

(4) データの引き渡し

受託者は、本業務完了時には、直ちに業務に関連するデータを全て委託者に引き渡さなければならない。

(5) セキュリティ認証の取得

受託者は、いずれかの認証を業務開始時までに取り得し、その写しを委託者に提出するものとする。

ア プライバシーマーク

イ ISO/IEC27001

ウ JISQ27001

(6) データ等情報資産の紛失等の防止など

① データの紛失、焼失、棄損、盗難、持ち出し等を防止するために必要な措置を講ずること。

② 取扱う情報資産については、物理的なものは「委託者が指定する場所」からの持ち出しを、電子的なものは委託者が指定した電子的な格納場所及び情報交換手段以外での取扱いを禁ずる。

13 危機管理体制の構築

受託者は、履行場所内の新型コロナウイルス感染対策を適切に講じるとともに、事故等の未然防止対策や万一事故が発生した場合の危機管理体制を確保すること。

(1) 新型コロナウイルスの感染対策

従事者の日々の健康状況（検温や体調チェック）を確認し、体調不良者が従事することがないように健康管理を適切に行うこと。

また、一般的な感染防止対策はもちろん、業務従事場所（事務室、更衣室、休憩室、待機所等）には消毒用品を配置し、共有して使用する機材の消毒をこまめに行い、オペレーターの交代時にも消毒作業を徹底すること。

飛沫防止シートの配置や定期的な換気等も併せて行うこと。

(2) 事故発生時の対応

事故等の発生を確認した際は、直ちに委託者に報告するとともに、必要な措置を講

じること。また、その発生原因が受託者にあるときは、受託者が責任を持って適切に対処し、直ちに「事故報告書」を本市に提出すること。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。

(3) 非常緊急時の対応

その他、非常時又は緊急時の対応が必要になった場合も、直ちに本市と協議の上、必要な措置を講じること。

14 環境に対する配慮

- (1) 本業務の遂行に当たっては、環境関連法令等を遵守するとともに、本市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。
- (2) 電気、水道等の使用に当たっては、極力節約に努めること。
- (3) ごみの減量及びリサイクルに努めること。
- (4) ミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。
- (5) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。
- (6) 上記のほか、作業全般にわたって、未使用端末機、プリンタ等の機器の電源切断の励行による節電、再生紙を積極的に利用すること等、環境に配慮した資源の利用に留意すること。

15 再委託

(1) 再委託の制限及び再委託を認める場合の条件

- ア 受託者は、本業務を一括して又は本業務における統括的な計画及び管理部分を第三者に再委託してはならない。
- イ 受託者における管理責任者及び実施責任者を再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。
- ウ 受託者は、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。
- エ 再委託先における情報セキュリティの確保については受託者の責任とする。

(2) 承認手続

- ア 本業務の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記載した再委託承認申請書を本市に提出し、あらかじめ承認を受けること。
- イ 前項による再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、前項と同様に再委託に関する書面を本市に提出し、承認を受けること。
- ウ 再委託の相手方が更に委託を行うなど複数の段階で再委託が行われる場合（以下「再々委託」という。）には、当該再々委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再々委託を行う業務の範囲を書面で報告すること。

(2) 再委託先の契約違反等

再委託先において、本調達仕様書の遵守事項に定める事項に関する義務違反又は義務を怠った場合には、受託者が一切の責任を負うとともに、本市は、当該再委託先へ

の再委託の中止を請求することができる。

16 請求方法

- (1) 受託者は、本件委託業務完了後に委託完了届を提出し、委託者の検査合格後に、委託者に所定の様式により請求するものとする。
- (2) 履行場所への通勤に要する費用については、契約金額に含むものとする。

17 提出書類（下記の書類のほか、本市で必要とするものは、その都度提出すること）

提出書類	提出時期	提出方法等
データ保護責任者及び補助者指定通知書	業務着手と同時	本市指定様式に必要事項を記入・押印する。（管理責任者を記入）
業務責任者指定通知書 データ等授受者指定通知書	業務着手と同時	本市指定様式に必要事項を記入・押印する。（現場責任者及びデータ授受者全員を記入）
従事者名簿	業務着手と同時	本市指定様式に必要事項を記入・押印する。（業務従事者全員を記入）
完了届 業務内訳書 セキュリティ保全に関する事項及び遵守確認表	委託業務完了後 ただし、末日が 閉庁日の場合は 翌開庁日	本市指定様式に必要事項を記入・押印すること。複数の業務を受託する場合、完了届及び業務内訳書は業務ごとに作成する。
日報	毎月末日 ただし、末日が 閉庁日の場合は 翌開庁日	日ごとに記録した様式（受託者において作成）を上記5(11)に従い本市に提出する。
体制図	業務着手と同時	受託者において作成した様式により提出する。
マニュアル	業務着手と同時	受託者において作成した様式により提出する。
作業関連提出書類	各作業完了後速やかに	

18 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) 本仕様書に疑義が生じた事項は、必要に応じて協議する。また、仕様書に定めのない事柄については、本市と受託者が協議の上、定めるものとする。
- (3) 委託業務の範囲で当初予測できない事態が発生した場合や委託業務に付随する業務については、柔軟な対応を行うこと。

- (4) 「共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領」に即した障害者への対応契約の履行に当たっては、「共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領」にある障害者への配慮等の実践に努めること。

《別記》

個人情報取扱注意事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う際には、個人の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。

(個人情報の保護)

第2 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を、他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(複写、複製の禁止)

第3 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、知り得た個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾を得ることなく複写し、又は複製をしてはならない。

(目的外使用の禁止)

第4 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、知り得た個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(資料等の返還)

第5 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、知り得た個人情報が記録された資料等を、業務の完了日又は契約解除の日をもって委託者に返還するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その方法によるものとする。

(事故の場合の措置)

第6 受託者は、個人情報取扱注意事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。