

令和 8 年度京都府がん総合相談支援センター運営事業に係る 業務内容仕様書

1 事業の趣旨

がん患者・家族等に対する寄り添い型支援窓口（以下「窓口」という。）を設置し、医療・福祉相談への対応の他、医療機関に相談しにくい問題や不安などの心の問題、経済的問題、生活問題など、患者・家族等を巡る様々な問題に関する相談を受け付け、必要に応じて関係機関の紹介その他必要な情報の提供及び助言並びにがん対策に係る情報提供を行う。

2 業務の内容

(1) 業務管理、連携体制の構築

下記（2）から（4）までの業務を行うに当たり、適切な事業計画とその実現のための調整・作業スケジュールを設定し、保健師または看護師、ピアカウンセラー等相談に従事する者を指揮しながらその進行管理を行う。業務に従事する者のうち、患者・家族等の相談に対して直接に助言並びに情報提供を行う相談員（以下、「相談員」という。）は、国立研究開発法人国立がん研究センターの相談員研修を修了した者を充てるものとする。各相談員の研修受講状況を証する書類を用いて相談員の質を管理するとともに、相談員の体制を京都府に報告する。

また、相談員の質の向上を目的とした研修会や、がん患者が治療と仕事の両立ができるよう、医療機関と職場との間で情報を提供し、仲介・調整の役割をする「コーディネーター」を養成する研修会が開催される場合には、積極的に受講させるものとする。さらに、相談業務に必要な書籍等についても必要に応じて購入することとする。

なお、業務に当たっては、京都府及び下記（2）に記載の関係機関と連携体制を構築し、業務の効果的な実施に努める。

(2) がん総合相談の実施

窓口においては、保健師または看護師（がん相談業務の経験のある者を1名以上）、ピアカウンセラー等の相談員もしくは、事務員を1営業日あたり計2名配置することを原則とし、下記の相談を実施する。その他業務上必要と認められる場合に当たっては、必要な人員を加えることができる。

また、実施に当たっては、京都府内のがん診療連携拠点病院等のがん相談支援センターや、市町村福祉事務所、ハローワークや京都ジョブパーク、総合労働相談コーナー、京都産業保健総合支援センター等の就労支援機関、介護保険事業者等の福祉事業者やがん患者団体、女性相談窓口等、がん患者の生活支援関連の関係機関と連携し、患者・家族等に関係窓口を紹介するとともに、必要に応じてフォローアップを行う等、寄り添い型・ワンストップサービスとして実施する。

なお、相談内容については記録の上、傾向の分析と相談業務の評価を行い、京都府に毎月報告する。さらに、年1回以上、相談者からのフィードバックをとりまとめ、業務の改善に努めるとともに、結果を京都府に報告する。

① 通常相談

- a) がん患者及びその家族等からの電話相談、対面相談に対応し、相談者が抱える問題点の整理及び情報提供を行う。
- b) 相談者の抱える問題の解決に資するサービスがある場合は、情報提供に加え、相談者が当該サービスを円滑に利用できるよう、必要に応じて当該サービス担当者との調整を行う。
- c) 通常相談業務の対応曜日・時間は、毎週月曜日から金曜日（祝日を除く）において、各日午前9時から正午まで、午後1時から午後4時までの間は必ず開設するものとする。

② オンライン（WEB）対面相談

- a) オンライン（WEB）対面相談は、抗がん剤治療等により免疫状態に配慮を要するがん患者の感染症罹患リスクを低減させるとともに、仕事との両立や、離れて暮らす家族等への情報提供を図る上でも患者・家族等に利点があることから、積極的に行う。
- b) 相談員が患者・家族等と円滑なコミュニケーションを図るために、必要に応じてOA機器等を購入し、機器操作方法等の実践的演習を含む相談員向け教育訓練を年2回以上実施し、その結果を京都府に報告する。
- c) オンライン（WEB）対面相談中は、OA機器等の不具合等に備え、技術的な後方支援をすみやかに実施する体制を維持する。ただし、オンライン（WEB）対面相談は事前予約制とし、予約がない場合はこの限りでない。
- d) がん患者・家族等にはオンライン（WEB）環境に不慣れな高齢者等が多いことに留意し、上記②c)に掲げる後方支援は懇切丁寧に行う。
- e) 相談内容への対応は、上記①に掲げる通常相談に準じる。

③ イベント会場等における出張相談

- a) 京都府内で開催されるイベント等において相談コーナーを設け、相談を実施する。
- b) 上記③a)に掲げる出張相談は、参加回数や頻度を特段に定めないものとする。ただし、業務に支障のない範囲で地域のイベント等に参加するよう努めるものとする。

(3) がん総合支援センターの連携・機能強化支援

がん診療連携拠点病院等におけるがん相談支援センターを含めた、京都府全体の相談体制の機能強化のために、下記の事業を実施する。

① 京都府がん医療戦略推進会議 相談支援部会の事務局運営支援

京都府及び相談支援部会事務局と連携の上、がん診療連携拠点病院等におけるがん相談支援センター同士の連携、情報交換を目的とした京都府がん医療戦略推進会議相談支援部会の事務局運営に係る支援を行う。

② がん相談員のための相談支援マニュアルの改訂

がん相談支援センターにおけるがん相談の質の一層の向上を図るために作成された、がん相談員のための相談支援マニュアルの適宜改訂作業を行う。

(4) がん対策に係る情報提供

患者やその家族等を含む、府民へのがんに関する情報提供を強化するため、関係機関や患者会と連携し、様々な手段を通じて窓口を広報する。

① ホームページ移設及び関連情報提供に関する業務

a) 現行ホームページに掲載している画像データ（写真、図表、バナー等）を京都府に提供するものとする。これらを用いて京都府は新ページの作成を行う。

b) 移設後概ね 6 か月から最長 1 年の間、旧ページから新ページへのリダイレクト設定が可能となるようサーバー及びドメインを維持する。期間終了後は、悪用防止のためドメインロック等の措置を講じる。実施が困難な場合は、協議のうえ、必要な対応を定めるものとする。

c) 旧ページのアクセス数の推移を把握できるアクセスログ等を京都府に提供する。提供が困難な場合は、協議により代替案を定める。

② 啓発資材による広報

窓口の広報をより効率的に行うため、京都府と連携の上配付する啓発資材を作成または購入し、広報に活用する。

3 実施体制等

(1) 実施体制

上記 2 の業務を実施するために所要の人員を配置する。

(2) 情報の管理

本事業を実施するに当たって個人情報を取り扱う場合においては、「個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年京都府条例第 32 号）」及び「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律の施行に伴う関係条例の整備等に関する条例（令和 4 年京都府条例第 33 号）」等に基づき、その取り扱いに十分留意し、漏洩、及び毀損の防止その他個人情報の保護に努めることとする。

4 委託業務の実施場所

京都市南区東九条下殿田町 4 3 メルクリオキオト 2 0 1 号室及び別途京都府が指定する場所

5 業務推進上の留意点

(1) 机、書棚、パーテーション、OA 機器等の委託費により調達する資機材については、原則としてリースあるいはレンタルにより調達するものとする。ただし、受託業者が以前から所有する資機材を活用することについて京都府が承諾した場合はこの限りではない。

(2) 相談員の研修受講状況を管理し、研修や認定に係る費用は委託費に含むものとする。相談員が患者・家族等に対して最新の知見に基づく助言や情報提供ができるよう、受託業者は相談に必要な資材、冊子等を用意し、管理するものとする。

(3) フリーダイヤル通話料、インターネット回線など通信に係る費用は委託費に含むものとする。

(4) 業務の遂行状況については、京都府の定める様式により、毎月報告するものとする。

(5) 本業務が完了したときは、京都府が定める方法により、遅滞なく次の事項を記載した業務完了報告書を提出するものとする。

① 事業実施の概要

② 本事業に要した経費の内訳

なお、上記内容が確認できる書類として、支出伝票、領収書等を事業終了後5年間保存するものとする。

6 業務引継

契約期間終了に当たっては、次期受託者又は京都府が指定する者に対し、当該業務を円滑に実施するために必要となる資料、情報、設備設定情報等を引き継がなければならない。引継ぎに要する作業は本契約費内で実施するものとする。なお、契約を継続する場合はこの限りではない。

① 引継内容は、次のとおりとする。

a) 電話・インターネット設備等に係る構成情報、接続仕様、操作手順

b) 応対マニュアル、研修資料、苦情対応記録等

c) 未処理案件一覧その他業務遂行に必要な情報

d) その他京都府が必要と認める事項

② 必要に応じ、引継ぎに係る説明会や技術的助言を行うものとする。

7 その他

(1) 京都府の事業展開を踏まえ、京都府及び受託事業者の協議により新たな業務が加わる場合がある。

(2) 本事業の成果及び著作権は、京都府に帰属するものとする。

(3) メルクリオキオト201号室の賃借料（共益費含む）及び光熱水費は京都府が負担する。

(4) その他契約書及び業務内容仕様書に定めのない事項や細部の業務内容については、京都府と協議して決定するものとする。