

新型コロナウイルス感染症相談センター運營業務委託 仕様書

1 委託概要

発熱症状を有する市民からの受診相談や、新型コロナウイルス感染症陽性判明後の体調急変時の相談に対応するため、専用のコールセンター（新型コロナウイルス感染症相談センター）を委託により設置・運営するもの。

2 委託期間

契約締結日から令和5年9月30日（土）まで。

なお、契約締結日からコールセンターの運営開始日までの間は準備期間とする。

3 業務内容

- (1) 発熱時の受診相談への対応
- (2) 新型コロナウイルス感染症陽性判明後の体調急変時の相談への対応
- (3) 対応状況等の定期報告

4 コールセンターの運営期間及び時間等

(1) 運営期間

令和5年5月27日（土）から同年9月30日（土）まで（土日祝を含む）

(2) 運営時間

9：00～19：00

ただし、運営初日（令和5年5月27日（土））については、電話回線の切り替え作業に係る時間を考慮し、8：30から対応できる体制を整えておくこと。

また、運営時間外に着信があった場合は自動音声による案内を行うこと。案内の内容については、事前に発注者の承認を得ること。

(4) 電話回線数

10回線

運営時間中は常時10回線分の問い合わせに対応すること。なお、回線数については、問い合わせ数の実績に応じて増減することができること。

(5) 問い合わせの対象

電話、FAX、電子メールによる問い合わせを対象とする。前項の電話回線の他に、FAXや電子メールを受信できる環境を整えること。

5 業務内容の詳細

(1) 相談対応

発熱症状を訴える市民や、新型コロナウイルス感染症陽性患者の体調急変時の相談に対応し、必要に応じて医療機関の紹介や救急要請の案内を行う。

なお、対応に当たっては、本市から提供する資料の他、厚生労働省や本市のホームページなどインターネット上の情報も活用すること。

また、問い合わせをしてきた市民等と受注者の間で生じた苦情・トラブルへの対応は、原則として受注者の責任で行うこと。ただし、本市に引き継ぐ必要があるものについては、直ちに本市担当者へ引き継ぐこと。

(2) 定期報告

日々の問い合わせ対応の記録をまとめて以下の要領で報告すること。なお、報告に当たっては、問い合わせ内容を記録するためのフォーマット及び問い合わせ内容の分類案を作成し、コールセンターの運営開始前までに本市の了承を得ること。また、職員による緊急対応が必要と判断されるものについては、これによらず速やかに報告すること。

ア 日時報告

以下の内容を必須項目とし、その他報告が必要と考えられるものを含めて翌日の13時までに電子メールで報告すること。

- ・問い合わせ総件数及び分類ごとの問い合わせ件数
- ・問い合わせ内容の記録（手書きの記録を残す場合はスキャンしたデータを送ること）
- ・一時応答者のみで対応できず、スーパーバイザーが対応することになったもの
- ・回線の使用状況（何回線が同時に使われたのかなど）
- ・その他、急を要すること

イ 月次報告

以下の内容を必須項目とし、その他報告が必要と考えられるものを含めて翌月6日の9時までに電子メールで報告すること。

- ・問い合わせ総件数及び分類ごとの問い合わせ件数
- ・回線の使用状況
- ・問い合わせの傾向及び分析結果

(3) スケジュールの想定

令和5年5月15日	契約締結～受注者にて準備を開始。体制図・プロジェクト計画書を提出。
～5月26日	千葉県保健所にて問い合わせ対応を実施
5月27日	コールセンター運用開始（この日のみ8時30分から）
9月30日	19時をもってコールセンター運用終了

6 想定入電数

想定入電数は次のとおり。ただし、患者数の増減に伴って大きく変わる可能性がある。

- (1) 想定入電数
360件/日
- (2) 1件当たり対応時間
約10分

7 体制

本件業務委託のプロジェクト管理及び現場指揮は受託者が行うこととし、本件業務委託の内容に精通した業務管理責任者を1人以上常駐させること。また、電話対応を行うオペレータの他に、オペレータの指導やエスカレーション対応等を行うスーパーバイザーを必要な人数配置すること。

- (1) 業務管理責任者の主な業務内容
 - ア 発注者との連絡調整
 - イ プロジェクト計画書（運用開始までのスケジュールや運営体制、運用方針等を記載したもの）の作成・プロジェクトの管理
 - ウ 人員調整
 - エ 品質向上及び改善活動の推進
- (2) スーパーバイザーの主な業務内容は以下のとおり。なお、スーパーバイザーには看護師資格を有するものを充てること。
 - ア オペレータの指導・教育
 - イ オペレータに対する作業指揮・監督
 - ウ エスカレーション対応及びトラブルの一時対応
 - エ 業務マニュアルの作成・更新
- (3) 体制図の提出
受注者は、契約締結後体制が整い次第、発注者へ体制図を提出すること。

8 オペレータ

- (1) 電話対応を担当するオペレータには、以下の条件に該当する者を配置すること。
 - ア 看護師資格を有していること。なお、当日の配置人数のうち半数までは、准看護師資格でも可とする。
 - イ 業務に必要な知識及び技術を有していること。
 - ウ 本事業の趣旨及び業務の公共性を十分理解し、日本語によるコールセンター業務を円滑に遂行できること。
- (2) 受注者は、コールセンターの回線数の維持に必要なオペレータを常時配置し、業務に支障が生じないようにすること。なお、既述の回線数を常時維持するに当たり、スーパーバイザーが2人以上いる場合は、1人を残してオペレータの休憩時間の交代要員として対応することを認める。

- (3) 受注者は、オペレータ及びスーパーバイザー（以下「従事者」という。）に対し、あらかじめ業務遂行に必要な研修を実施すること。研修内容には以下を含めること。
- ア 情報セキュリティ対策及び個人情報保護
 - イ 対応マナー
 - ウ 事業内容
- (4) 従事者の勤怠管理は受注者が行うこと。なお、発注者の求めに応じて報告を行うこと。
- (5) 交通事情や従事者の体調不良等の理由により急な欠席が生じた場合も、業務に支障を来たすことなく運営できる体制を整えること。

9 施設・設備

- (1) コールセンターは日本国内に設置すること。
- (2) コールセンターの運用場所には専用の区画を確保し、電子錠等による入退室管理を行うなど適切な情報セキュリティ対策を講じること。
- (3) コールセンターへの電話は、本市保健所感染症対策課が使用している外線電話番号（043-307-1125）を東日本電信電話株式会社の「ボイスワープ」サービスを使用して転送することによって運用する。受注者は、当該運用に必要となる10回線分の受電が可能な電話番号を用意し、発注者に展開すること。
- (4) 運営時間外に入電があった場合は自動音声による案内（コールセンターの運営時間外であることを告げた上で救急安心電話相談ダイヤル等を紹介する）を行うこと。なお、アナウンスの内容については、事前に発注者と調整を行うこと。
- (5) 保留やエスカレーションのための転送機能など、コールセンターの円滑な運用に必要な機能を持った電話機・電話環境を整えること。
- (6) 対応履歴を管理する仕組みを用意すること。なお、発注者への各種報告には原則電子データを用いることとし、ファイル形式は、Microsoft Excel、Word、PowerPoint、Adobe PDF のいずれかとする。
- (7) FAX や電子メールによる問い合わせをコールセンター内で受信及び返信できる設備を整えること。

10 打ち合わせの実施

本件業務委託の進捗管理及び品質向上等を図るため以下の打ち合わせを行うこととし、受注者が打ち合わせ記録を作成する。なお、これらの他に必要に応じて臨時の打ち合わせを行うことがある。

- (1) キックオフ会議
- ア 頻度
契約締結後準備期間内に1回
 - イ 出席者

業務管理責任者、受注者営業担当、発注者責任者、発注者担当

ウ 開催方法

千葉県保健所感染症対策課において対面による打ち合わせを行う。

エ 議題

- ・発注者受注者双方による体制の確認
- ・プロジェクト計画書のレビュー

(2) 月定例打合せ

ア 頻度

月1回

イ 出席者

業務管理責任者、受注者営業担当、発注者責任者、発注者担当

ウ 開催方法

千葉県保健所感染症対策課において対面による打ち合わせを行う。

エ 議題

- ・定例報告
- ・課題検討
- ・品質向上及び改善活動

(3) 週定例打合せ

ア 頻度

週1回

イ 出席者

業務管理責任者、受注者担当

ウ 開催方法

インターネットを使用した遠隔会議（ZOOMの使用を想定）

エ 議題

- ・定例報告
- ・課題検討

11 成果物

- (1) 業務報告書（定時報告の資料を月単位でまとめたもの）
- (2) 打ち合わせ記録
- (3) 体制図、プロジェクト計画書
- (4) 業務マニュアル

12 費用について

- (1) 本件業務委託に関して発生する施設運営費、設備やシステムの整備・維持費、受注者

人件費、備品・消耗品購入費、燃料費、光熱水費、通信運搬費、設計費、打ち合わせ場所までの旅費等のすべてを委託費用に含めることとする。なお、委託費用のうち、オペレータの人件費など電話回線1本1日あたりに要する費用については単価契約とし、その他の費用については総価契約とする。

- (2) 通話料金については、利用者から千葉市保健所までは利用者負担とし、ボイスワープ区間（千葉市保健所～コールセンター間）は発注者負担とする。ただし、コールセンターからの発信に係る通信費用（利用者への折り返し対応等）は受注者負担とする。
- (3) 問い合わせ件数と運用している回線数の間に著しい乖離が生じた場合は、受注者は発注者の求めに応じて回線数の増減に対応すること。このとき、回線数の増加は発注者の依頼から15日後を、回線数の減少は発注者の依頼から25日後を目安に対応すること。
- (4) 委託料の支払いは4回払いとし、6月～9月までの各月の履行が完了したことを発注者が確認した後に受注者が請求書を発行する。発注者は正当な請求書の受領後30日以内に支払いを行う。なお、総価契約分については4分割、単価契約分については5・6月分をまとめて6月分として取り扱う。

13 契約終了後の取扱い

- (1) 本件業務委託のために作成したマニュアル類は発注者に譲渡すること。また、当該事業が契約終了後も継続することになった場合は、次期の受注者に対して引継ぎを行うこと（引継ぎに係る費用も委託費用に含まれているものとする）。
- (2) 受注者が用意したパソコン等に記録された本件業務委託に関する全ての情報については、契約終了後、受注者の責任において完全に消去すること。

14 その他

- (1) コールセンターの電話とは別に本市職員と直接連絡可能な電話を用意すること。
- (2) 受注者が本業務の一部を第三者に再委託する場合には、あらかじめ発注者に書面にてその旨を連絡するとともに、再委託先に対して受注者の遵守義務を負わせること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者の双方で協議して定めることとする。