

令和2年度高齢者予防接種電話相談窓口業務委託 仕様書

1 委託概要

千葉市役所本庁舎に設置する「高齢者予防接種電話相談窓口」において、市民や医療機関からの高齢者予防接種に関する様々な質問や相談に対応する。

2 履行場所

千葉市中央区千葉港1-1

千葉市役所本庁舎 9F

3 委託期間等

(1) 委託期間

令和2年9月17日(木)から令和2年12月28日(月)まで。

※電話相談窓口設置までの間は準備期間とする

(2) 電話相談窓口設置期間

令和2年9月23日(水)から令和2年12月28日(月)まで。

※土日祝を除く平日のみとする。

(3) 設置回線数

ア 繁忙期(9月23日(水)から10月30日(金)まで)

3回線

イ 閑散期(11月2日(月)から12月28日(月)まで)

2回線

(4) 時間

午前9時から午後5時まで

※ただし、繁忙期については午前11時から午後2時まで、閑散期については午後0時から午後2時までの間、1回線分を閉鎖して構わない。

4 業務内容

(1) 契約締結後に本市が提供する資料を用いるなどして、電話相談窓口における市民や医療機関からの質問や相談に対応する。

(2) 問い合わせ内容別に日ごとの問い合わせ件数をカウントして感染症対策課へ報告する。

5 服装等

従事する者の服装等は華美になることなく清潔を保つよう努めること。また従事者は

感染症対策課が用意する名札を着用すること。

6 その他特記事項

- (1) 電話相談窓口業務に従事する者の氏名等の一覧、またその他感染症対策課が指示する書類について、委託期間前に同課に提出すること。
- (2) 電話相談窓口業務に従事する者は、一般的なビジネスマナーを有し、電話対応に当たり敬語を用いた丁寧な会話ができること。
- (3) 電話相談窓口の運用が開始される前に、感染症対策課の職員から対応に関するレクチャー（半日を想定）を受けること。また、電話相談窓口運用開始後は、このレクチャーを受けた者が必ず1名以上メンバーに含まれるようシフトを組むこと。
- (4) 本契約の業務の遂行にあたり疑義が生じたときや不明な点については、感染症対策課職員に随時確認し、電話相談窓口業務に支障が出ないように努めること。
- (5) 電話相談窓口業務に従事する者が、やむを得ない事情により業務を長時間中断する場合は、委託先の責任において代替りの者を従事させ、窓口業務に支障が出ないようにすること。
- (6) 電話相談窓口業務に従事する者の昼食休憩等は、本仕様書に記載されている電話回線を1回線閉設する時間帯を利用すること。（トイレ休憩等、一時的な離席はこの限りではない）
- (7) 支払いは月払いとし、月の支払い額は契約額を4等分したもの（端数は初月に支払う）とする。
- (8) 電話相談窓口業務に従事する者は、本業務委託の履行中、千葉市役所の市民駐車を利用してはならない。（自動車通勤を禁止するものではない）