

# 令和5年度予防接種電話相談窓口業務委託 仕様書

## 1 委託概要

千葉県保健所感染症対策課に設置する「予防接種電話相談窓口」において、市民や医療機関からの予防接種に関する問い合わせに対応するほか、書類の発送事務等の軽作業を行う。

## 2 履行場所

(令和5年10月6日まで)  
千葉県美浜区幸町1-3-9  
千葉県総合保健医療センター 2F  
(令和5年10月10日から)  
千葉県中央区問屋町1-35  
千葉ポートサイドタワー 11F

## 3 委託期間等

### (1) 委託期間

契約締結日から令和5年12月31日(日)まで  
※次項の電話相談窓口設置までの間は準備期間とする

### (2) 電話相談窓口開設日

令和5年9月19日(火)から令和5年12月31日(日)にかけての土日祝及び年末(令和5年12月29日(金)から令和5年12月31日(日))を除く平日

### (3) 電話相談窓口開設時間

午前9時から午後5時まで

## 4 契約方法

電話回線1回線1時間当たりの単価契約とする。

ただし、午後5時を超えて業務を継続した場合や、遅刻・早退等により業務時間が減少した場合など、1時間に満たない業務が発生した場合は、当該単価を用いて15分単位で金額を計算することとし、金額に1円未満の端数が生じた場合はこれを切り捨てることとする。

## 5 電話相談窓口設置回線数

原則、以下のとおりとする。なお、午前11時から午後2時の間(2回線時は午前11時から午後1時の間)については、オペレータの休憩時間に合わせて回線数を1回線減ら

すこととする。

- (1) 繁忙期（9月19日（火）から11月12日（日）まで）  
3回線
- (2) 閑散期（11月13日（月）から12月31日（日）まで）  
2回線

## 6 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問い合わせに対応する。
- (2) 一日の業務終了時に、当日の問い合わせ件数を問い合わせ内容ごとにカウントして感染症対策課へ紙面で報告する（報告用の様式は本市が用意する）。
- (3) 本事業に係る軽作業（郵送物の宛名書き、書類の封入封緘等）を行う。

## 7 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。また従事者は本市が用意する名札を着用すること。

## 8 電話相談窓口設置回線数の増減について

本市が回線数の増減を要請した場合は可能な限り対応すること。

## 9 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、またその他本市が指示する書類について、電話相談窓口開設までに提出すること。
- (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。また、昼食休憩時を含め履行場所の建物内にいる間は私語を慎むこととし、業務上必要な会話についても他の業務の妨げになることがないように注意すること。
- (3) 電話相談窓口の運用開始前の9月14日（木）もしくは9月15日（金）で全従事者が感染症対策課の職員から対応に関するレクチャー（2時間程度を想定）を受けること。なお、本レクチャーの対価は第4項の契約単価と同単価とする。
- (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（事故等の緊急的な事情で本市の了承を得た場合はこの限りではない）。
- (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）軽作業に必要な文房具等は本市が提供する。
- （8）電話相談窓口業務に従事する者は、業務に当たり千葉市総合保健医療センターの駐車場を使用してはならない。また、千葉ポートサイドタワーの駐車場を使用して構わないが、駐車料金は自己負担となる（自動車通勤を禁止するものではない）。
- （9）委託料の支払いは月払いとする。