

令和6年度高齢者予防接種コールセンター運営業務委託 仕様書

1 委託概要

高齢者インフルエンザ予防接種、高齢者新型コロナ予防接種及び高齢者肺炎球菌予防接種に関する市民からの問い合わせに対応するための「高齢者予防接種コールセンター」の設置・運営に関する一切の業務。

2 開設場所

委託者が用意する下記の場所にコールセンター拠点を設置すること。

千葉市中央コミュニティセンター 地下1階（千葉市中央区千葉港1-2）

3 委託期間等

(1) 委託期間

契約締結日から令和7年1月10日（金）まで

※コールセンター開設までの期間は準備期間とし、コールセンター終了後の期間は撤収及び原状回復のための期間とする。

(2) コールセンター開設期間

令和6年9月10日（火）から令和6年12月27日（金）※土日祝を除く

(3) コールセンター開設時間

午前9時から午後5時まで

4 設備

(1) 委託者の負担で用意するものは以下の通り。

ア 場所（千葉市中央コミュニティセンター地下1階）

イ 電話機1台（医療政策課との連絡用）

ウ NTT東日本のインターネット光回線引込工事

(2) コールセンター拠点として必要となる設備、什器、備品等は受託者の負担で用意すること（インターネット回線（プロバイダ契約含む）、受電用PC、クラウド型コールシステム、机、椅子、事務用品 等）。

(3) 受電用機器については、次の機能を備え、必要に応じてシステムを構築すること。

ア 「3（3）コールセンター開設時間」外に入電があった場合は、あらかじめ録音した受付時間外である旨を案内する専用の音声アナウンスを流す機能を備えること。

イ 「3（3）コールセンター開設時間」内に入電があったにもかかわらず、やむを得ず電話応対が出来ない場合は、その旨を案内する専用の音声アナウンスを流す機能を備えること。

ウ 拠点内でのエスカレーション用に電話転送を行える機能を備えること。

エ 「043」から始まる電話番号で受電できるようにすること。

(4) 受託者の負担で撤収及び原状回復を行うこと。

5 設置回線数・人員数

(1) 回線数

9月10日(火)～10月31日(木) 20回線

11月1日(金)～12月27日(金) 5回線

(2) 人員数

- ・常に(1)の回線数すべてを受電可能な人数を配置すること。
- ・電話に対応するオペレーターのほか、責任者を1人配置すること。

6 業務内容

- (1) 委託者が提供する資料を用いるなどして、高齢者インフルエンザ予防接種、高齢者新型コロナウイルス予防接種、高齢者肺炎球菌予防接種に関する市民や医療機関からの問い合わせに対応する。
- (2) 毎日の業務終了時に、当日の従事者の氏名及びカテゴリ別の問い合わせ件数を記録し、委託者の請求に応じて報告する(報告用の様式は任意とする)。

7 その他特記事項

- (1) 本業務に従事する者の氏名等の一覧、またその他、委託者が指示する書類について、コールセンター開設までに委託者に提出すること。
- (2) 本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らないよう注意すること。
- (3) 当該業務の遂行に支障をきたすことがないように、あらかじめ業務遂行に必要な研修を実施すること。研修は、情報セキュリティや個人情報保護のほか、応対マナー、事業内容に関する内容等を実施すること。
- (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、委託者に随時確認し、コールセンター業務に支障が出ないように努めること。
- (5) 本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、受託者の責任において代替りの者に従事させ、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) 委託料の支払いは完了払いとする。
- (7) その他、本仕様書に記載のない事項については、必要に応じて委託者と協議の上決定すること。