

令和7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 委託業務概要

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、高齢者肺炎球菌予防接種及び高齢者帯状疱疹予防接種に関する市民等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

受託者がコールセンター拠点として適切な場所を用意して設置すること。

3 委託期間等

(1) 委託期間

契約締結日から令和8年1月9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7年9月22日（月）から令和7年12月26日（金）まで

※土曜日、日曜日、法に規定する休日（祝日）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) 受託者の負担で用意するものは以下のとおり。

ア コールセンターの開設場所

イ 受電用機器・回線等の設備

ウ その他コールセンター運営に必要となる什器、備品、事務用品等（委託者が用意するものを除く）

(2) 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、やむを得ず電話対応が出来ない場合は、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 委託者へのエスカレーションが可能となるように、電話転送を行える機能を備えること。

エ コールセンターの電話番号は市外局番「043」から始まる電話番号とすること。

5 設置回線数

- (1) 9月 22日(月)～10月 31日(金) 4回線
- (2) 11月 4日(火)～12月 26日(金) 2回線

6 業務従事者等の配置

(1) 人員数

- ア 「5 設置回線数」の回線すべてに対し、常に受電可能とする人数のオペレーターを配置すること。
- イ 電話に対応するオペレーターのほか、委託業務を統括する業務責任者を 1 人配置すること。

(2) 業務責任者

業務責任者の職務は次のとおりとする。

- ア 業務全般の指揮統括、進行管理等
- イ 業務従事者の技術向上に向けた計画策定及び取り組みの実施
- ウ 業務上必要となる委託者との報告連絡等の実施
- エ 業務内容に関する委託者との調整等
- オ その他、業務履行全般における管理

7 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、高齢者帯状疱疹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) 毎日の業務終了後に、当日の従事者の氏名及びカテゴリー別の問い合わせ件数を記録した業務報告書を作成し、翌開庁日に委託者に提出する(業務報告書の書式は任意とする)。

8 その他特記事項

- (1) コールセンター開設までに、本業務に従事する者の氏名等の一覧、コールセンターの開設場所、また、その他委託者が指示する書類を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ることが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) 市民等からの問い合わせについては、原則としてコールセンターにおいて対応を完結させること。完結できない案件については、必要に応じて委託者に内容を報告し指示を仰ぐこと。

- (5) 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。
- (6) 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わりの者に従事させ、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）。
- (7) 委託料の支払いは完了払いとすること。
- (8) 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。