

議案第19号

令和2年度宝塚市一般会計補正予算（第13号）について

資料7 コールセンター業務委託における委託仕様書

仕様書（令和2年度契約分）：別紙のとおり

- 1 令和2年度仕様書に記載している事務処理センター業務及び集団接種支援業務については、接種開始時期が4月以降となり、令和2年度中の業務は不要となるため、変更契約を行う予定です。
- 2 令和3年度の委託内容の考え方（令和3年3月1日時点）
本業務委託における令和3年度の仕様書については、接種にかかるスケジュールが確定されていないため現在調整中です。令和3年度についても、計画変更がある場合は、変更契約を行い対応します。また、令和2年度の体制より拡充する業務は以下のとおりです。
 - （1）コールセンター業務
手続きなどの問合せへの対応、集団接種や個別接種（希望する医療機関のみ）の予約などを行います。
 - （2）事務処理センター業務
接種結果の確認や登録を行います。また、集団接種については、予約者への事前通知を行います。
 - （3）集団接種支援業務
集団接種において、受付や誘導等の業務を行う人員の派遣を行います。
- 3 令和2年度 委託契約額 23,048,300円
（専決処分 コールセンター業務委託料 28,000千円より執行）
令和2年度のコールセンター業務委託の余剰金については、令和3年度に繰り越します。
- 4 令和2年度3月補正予算
コールセンター業務委託料 278,252千円（全額繰越）

(別紙)

宝塚市新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター等運用業務委託実施仕様書

第1 趣旨・目的

新型コロナウイルス感染症対策の重要な柱として国の主導の下、全国的にワクチン接種を実施することとなったことを受け、迅速かつ的確に申し込みの受付や接種会場での案内整理などを行い、一人あたり2回ワクチンを接種することを目的とする。

第2 事業の概要等

1 接種対象者

(ア) 原則、宝塚市内においてワクチンの接種を受けることができ、接種を受ける日に、宝塚市の住民基本台帳に記録されている者（基準日以前に、住民票を削除されていた者で、基準日において、日本国内で生活していたが、いずれの市区町村の住民基本台帳にも記録されておらず、かつ、基準日の翌日以後初めて宝塚市の住民基本台帳に記録されることとなった者を含む。）とする。

(イ) ワクチンの接種を受ける日に、戸籍又は住民票に記載のない者その他の住民基本台帳に記録されていないやむを得ない事情があると市町村が認める者についても、当該接種者の同意を得た上で、接種を実施することができることとする。

2 推定対象者数

224,412人（令和2年11月1日時点登録者数）

※令和3年3月31日までは65歳以上の高齢者を優先的に接種予定（65,063人）

第3 委託期間

契約締結日から令和3年3月31日（水）まで

第4 業務実施に関する基本的な事項

- 1 業務全体の進捗管理や各種業務間の調整、ワクチン接種にかかる事務処理、市民からの問い合わせ対応等を行うため、本業務専任の事務局を設置すること。
- 2 本業務は、原則として、本市が指定する場所で履行することとする。指定場所については、別途本市と協議して決定する。
- 3 本市が指定する場所以外で本業務を行おうとする場合は、原則として、受託者自らの負担で場所を確保すること。また、その場所において個人情報を取り扱う業務を行う場合は、本市が適切に業務を履行できると認めた場合に限り、実施することを可能とする。
- 4 別紙参考資料「新型コロナウイルス感染症に係る予防接種の実施に関する手引き」の記載内容を十分に理解したうえで、業務マニュアルを作成、遵守し、業務手順や業務に関する知識を共有することで、全業務担当者の能力の標準化を図ること。
- 5 多くの個人情報を取り扱うことの重要性・危険性を認識し、入力誤りや個人情報の漏えい等を防止

する十分なチェック体制・監督体制等を確立し、適切な人員配置により業務を滞りなく実施すること。そのうえで、本市との意思疎通が十分可能な体制を確立すること。

- 6 本市の定める「宝塚市個人情報保護条例」、「宝塚市情報セキュリティ対策基準」等を遵守し、個人情報や業務上の秘密の保持を厳守すること。本業務委託契約期間終了後においても同様とする。また、情報セキュリティを確保するため、業務責任者の設置など情報セキュリティ管理体制を整備するとともに、適切な情報セキュリティ対策を実施すること。

第5 業務内容

委託業務は、「1 総合管理業務」、「2 コールセンター業務」、「3 相談等窓口業務」、「4 事務処理センター業務」、「5 集団接種支援業務」で構成する。

1 総合管理業務

事業全体の進捗管理や各種業務間の調整等、総括的な業務を行う。

(1) 実施体制の構築

契約後速やかに適正かつ確実に業務が遂行できる体制を構築し、実施体制図を作成して本市の承認を受けること。体制を変更する場合も、同様に承認を受けること。

実施業務が広範囲に及ぶことから、以下の人員を配置し、以下のア及びイ（本市内で行う業務）については、原則として、本市が指定する場所に常駐し、本市の業務時間中は速やかに連絡が取れる体制を確保すること。

ア 統括責任者（1名以上）

事業全般の責任者として、本事業の運営に関する深い知識及び適切な能力を有し、本事業を円滑に遂行できる者とする。また、業務内容に過失、不備、遅延が起きた際に責任をもって対応すること。

イ 業務責任者（各業務1名以上）

各業務の責任者として、業務実施に関する深い知識及び適切な能力を有し、業務が円滑に実施されるように業務担当者を管理・指導できる者とする。

ウ 業務担当者

業務担当者は各業務の遂行にあたり必要な知識及び能力を有する者とする。

業務量の変動（繁忙期、閑散期）を考慮した配置を可能とすること。

(2) 研修の実施

業務の遂行に当たり、必要となる知識及び能力を習得するため以下の研修を行うこと。なお、研修マニュアルを作成し、事前に本市の承認を受けること。

ア 基礎研修

イ 個人情報保護研修

ウ ロールプレイング

エ その他必要な研修

(3) 業務の報告及び検査

月報及び日報により業務内容を記録し、速やかに本市に提出すること。

ア 月報

その業務実施日が属する月の翌月5日までを目途に提出すること。

主な記載項目は以下のとおり。

- (ア) 当該月における各業務の実施内容及び計画書に対する進捗状況
- (イ) 当該月における各業務の処理件数
- (ウ) 前月の計画に対する結果及び改善・対応策
- (エ) 次月に見込まれる各業務の計画及び課題
- (オ) その他、業務実施のうえで必要な報告・連絡・共有事項

イ 日報

その業務実施日の翌日（翌日が閉庁日の場合は翌開庁日）を目途に提出すること。

主な記載項目は以下のとおり。

- (ア) 当該日における各業務の実施内容及び課題
- (イ) 当該日における各業務の処理件数
- (ウ) 翌日に実施する業務内容
- (エ) その他、業務実施のうえで必要な報告・連絡・共有事項

ウ 連絡会議

毎月少なくとも1～2回程度、本市に業務の進捗や課題等を報告する連絡会議を開催すること。また、会議内容の摘録を作成し、速やかに本市に提出すること。

(4) リスクマネジメント

想定されるリスクについて、各業務の課題を早めに抽出し、先を見越した調整を行うなどリスク低減を図ること。また、事故発生時には速やかに対策を講じるとともに、今後事故が生じないための再発防止策を整理すること。

(5) 業務改善

サービス品質の向上による業務の効率化を目的として、随時業務改善の提案を行うこと。業務遂行上で生じる問題点やさらなる業務効率化に向けた事務処理方法を分析・検討し、常に業務改善に努めること。

(6) 苦情等への対応

業務に係る苦情やトラブルについては、速やかに本市に報告し対応を協議したうえで適切に対応すること。

(7) 業務計画書・業務マニュアル

上記(1)～(6)を踏まえた業務計画書・業務マニュアルを作成、改訂すること。

ア 業務計画書

本仕様書の内容を踏まえ、必要となる業務量や期間、人員等を検討したうえ「業務計画書」（以下「計画書」という。）として取りまとめ、契約締結後、速やかに本市に提出して承認を受けること。

計画書は、少なくとも以下の項目について記載すること。

- (ア) 実施体制（各業務責任者の氏名、業務担当者の人数及び役割が記載された実施体制図等）
- (イ) 業務スケジュール〔年間・月間〕（業務の概要、業務量に対する要員の配置数等）
- (ウ) 研修計画（目的、対象者、実施内容、実施時期等）
- (エ) 個人情報保護、セキュリティ管理及び危機管理に関する対策・体制

また、承認後であっても、本市が業務の履行に支障が生じると判断した場合等には、計画書の修正を行い、速やかに本市に提出して承認を受けること。

イ 業務マニュアル

業務遂行に当たり必要となる対応方法や作業手順等を検討のうえ、少なくとも以下の項目を含むマニュアルを作成すること。また、必要に応じて適宜改訂を行うこと。その際は事前に本市の承認を受けること。

- (ア) 委託業務の目的、制度主旨
 - (イ) 個人情報の保護に関する考え方、ルール、手順
 - (ウ) 委託業務に係る実施体制及びその運営方法
 - (エ) 一日・一月の委託業務の概要
 - (オ) 申請書等の発送、受付等に関する業務手順
 - (カ) 電話応対における業務手順、応対及び回答
 - (キ) コールセンター等からのエスカレーションや日報等、事務局運営において本市への報告に使用する様式
 - (ク) 非常時や緊急時の対応方法
- ウ 各種様式・報告書等
業務内容全般を踏まえ、本市と協議のうえ決定すること。

2 コールセンター業務

集団接種の予約やワクチン接種に関する市民からの問い合わせに対応するため、コールセンターを設置し、運営する。

(1) 基本事項

ア 設置期間

令和3年2月22日（月）から令和3年3月31日（水）まで

イ 対応媒体

電話のみ

※ 回線数は10回線以上を想定しているが、詳細については本市と協議のうえ、決定する。

ウ 運営時間

月～金曜日（祝日、年末年始を除く。）

午前9時から午後5時30分まで

エ 実施体制

(ア) 業務責任者

受託者は、委託業務の適正な履行を確保するため、当該業務において次に掲げる業務を行う「業務責任者」を配置するものとする。

- ・ 業務場所における業務の統括、進行管理及び緊急時の対応（苦情対応等、業務場所でトラブルが生じた場合の対応を含む。）
- ・ 緊急時における本市との連絡調整
- ・ 本市への業務状況の報告

なお、業務責任者は、上記の業務を滞りなく遂行できる能力を有する者を1名以上配置することとし、緊急の対応の必要が生じた場合は、直ちに対応するとともに、本市との連絡調整ができない状況を生じさせてはならない。

また、業務責任者が不在又は事故があった場合にも、各業務場所において同程度の対応ができるよう体制を確保すること。

※ 業務責任者については、クレーム対応業務の経験を有する者であることが望ましい。

(イ) 電話対応者

受託者は、業務内容を的確に理解し、正確かつ迅速な対応が可能である者を電話対応者として配置するものとする。

ただし、日々の人員については、クーポンの発送時期・発送量に応じて柔軟に対応できるよう本市と協議のうえ決定すること。なお、制度の対象には外国籍市民も含まれることを踏まえ、これに対応できる体制を整備すること。

(2) 対応内容

主に想定される対応内容は以下のとおり。

- ア ワクチン接種事業の概要
- イ 接種の予約受付
- ウ 取り扱い医療機関の案内
- エ 医療機関からの事務処理問い合わせ
- オ クーポンの送付依頼

(3) 問い合わせ等に係る対応の記録と報告

対応を記録するためのフォーマットを作成し、1件毎に、内容及び対応等を記録すること（ただし、簡単な問い合わせのみの場合は必要に応じて簡略化可能）。また、件数（着信数、応答数）を、日報及び月報として取りまとめ、本市に報告すること。

(4) マニュアル等の作成

業務マニュアルに基づく対応マニュアル、QA等を作成し、必要に応じて更新すること。なお、使用開始の前に本市に提出し、承認を得ること。

(5) レイアウト等の作成

本市が指定する場所において業務を実施するにあたり、事務局のレイアウトについて受託者で作成し、事前に本市に提出し、承認を得ること。

(6) 費用負担

コールセンターの運用に要する電話機又はヘッドセット、什器、パーテーション及び消耗品などの設置、調達は受託者の負担とする。

ただし、コールセンターまでの電話回線の引き込み及び電話料金については、本市の負担とする。

(7) その他

ア 個人情報保護

コールセンター業務における対応上必要となる個人情報に関する問い合わせの取り扱いについては、特に注意が必要であることを鑑み、具体的な取り扱いは本市と協議して決定するほか、場合によっては、本市の指示によることとする。

イ クーポン送付の申出対応

システムにより抽出された予約者からクーポン等の再送付の申出があった場合（郵送戻りが確認できた場合は除く。）は、速やかに申出者にクーポン等一式を送付することとする。

その際、住所地以外の場所に送付の申出があった場合は、市職員の指示を仰ぐこと。

ウ 新型コロナウイルス防止対策

コールセンターにおいては、個人情報を取り扱う業務であることから、密室で行うことになる

ため、新型コロナウイルス感染拡大を防ぐため、座席の距離を空けたり、ビニールシートやアクリル板などで仕切りを設けたりするなどの対策を講じること。

また、万一受託者の感染が発覚した場合は、速やかに本市に報告するとともに、業務に遅滞が生じないように、必要な措置を講ずること。

3 相談等窓口業務

市役所や健康センターに来庁される市民に対して、事業案内や予約方法等についての相談対応等を行うため、市役所及び健康センター内に相談窓口を設置し、運営する。

(1) 基本事項

ア 業務場所

市役所及び健康センター内における具体的な業務場所は、本市と協議のうえ、決定する。なお、業務場所を市役所近辺にある本市が設置する公の施設等に指定することや、本業務の実施期間中に公の施設から市役所内への場所の変更、同施設内での場所の変更をすることがある。

イ 設置期間

令和3年2月22日（月）から令和3年3月31日（水）まで

コールセンター開設にあわせて設置するものとし、具体的な設置期間等の詳細は本市と協議のうえ決定する。

ウ 実施時間（窓口対応時間）

月～金曜日（土、日、祝日を除く）

午前9時から午後5時30分まで

※ 窓口対応に当たっては、業務が途切れないよう留意するとともに、業務終了時間にまたがって業務を実施する場合もあることを考慮すること。

エ 実施体制

(ア) 業務責任者

受託者は、委託業務の適正な履行を確保するため、当該業務において次に掲げる業務を行う「業務責任者」を配置するものとする。

- ・ 業務場所における業務の統括、進行管理及び緊急時の対応（苦情対応等、業務場所でトラブルが生じた場合の対応を含む。）
- ・ 緊急時における本市との連絡調整
- ・ 本市への業務状況の報告

なお、業務責任者は、上記の業務を滞りなく遂行できる能力を有する者を1名以上配置することとし、緊急の対応の必要が生じた場合は、直ちに対応するとともに、本市との連絡調整ができない状況を生じさせてはならない。

また、業務責任者が不在又は事故があった場合にも、各業務場所において同程度の対応できるよう体制を確保すること。

※ 業務責任者については、クレーム対応業務の経験を有する者が望ましい。

(イ) 窓口担当者

受託者は、業務内容を的確に理解し、正確かつ迅速な対応が可能である者を窓口担当者として配置するものとする。

なお、具体的な配置人数については、本市と協議のうえ、決定する。

※ 業務責任者及び窓口担当者については、市役所管内に居住する者ではないことが望ましい。

(ウ) 本市との協議又は本市からの指示への対応等について

受託者は、本市への報告、本市との協議又は本市からの指導や指示への対応等が必要な場合は、業務責任者をもって対応することとする。

なお、緊急の対応が生じた場合、業務責任者は本市からの指導や指示の内容について、窓口担当者に直ちに伝達すること。

(2) 対応内容

主に想定される対応内容は以下のとおり。

ア 事業概要及び予約方法の説明

市民から事業概要及び予約方法について説明を求められた場合に説明する。

接種の予約は電話又はオンラインで行うこととしているため、その旨案内を行うこと。ただし、窓口にて予約することが適当と考えられる場合は、窓口で予約の支援すること。

イ 接種の予約支援

接種の予約方法が分からない市民に対して、予約方法等を説明する。また、聴覚障害者に対しては筆談等を行う等、適宜、記載に必要な支援を行うこと。

ウ 接種券の再発行受付

システムにより抽出された予約者からクーポン等の再送付の申出があった場合（郵送戻りが確認できた場合は除く。）は、速やかに申出者にクーポン等一式を送付することとする。

その際、住所地以外の場所に送付の申出があった場合は、市職員の指示を仰ぐこと。

エ 苦情対応

本業務に関する苦情等の対応は、受託者が行う。

苦情等の対応が生じた場合は、上記（1）エ（ア）に定める業務責任者により対応を完了させることとする。ただし、やむを得ない事情等により本市に引き継ぐ必要がある場合は、業務責任者を通じて本市に引き継ぐこととする。

(3) 問い合わせ等に係る対応の記録と報告

対応を記録するためのフォーマットを作成し、1件毎に、内容及び対応等を記録し、日報及び月報として報告する。（簡単な問い合わせのみの時は簡略化可能。）また、対応件数については、日報及び月報として報告する。

(4) 日報等の提出

対応件数の日別集計結果は翌営業日までに、月報はその業務実施日が属する月の翌月5日までを目途に、本市に提出すること。ただし、取りまとめるに当たって、個人情報を含む書類等がある場合の対応については、本市と協議のうえ決定する。

苦情等があった場合は速やかに本市に報告し適切に対応すること。また、対応後に報告書に記録し本市に提出すること。

(5) マニュアル等の更新

業務委託開始までに、業務マニュアルに基づく対応マニュアル、QA等を作成し、必要に応じて更新すること。なお、業務開始の前に本市に提出し、承認を得ること。

(6) その他

- ・ 緊急時に連絡を取ることができるよう、健康センターで従事する者に携帯電話（料金は受託者の負担）を持たせること。
- ・ 庁舎を利用するに当たっては、市役所職員の指示に従うこと。
- ・ 本業務に従事する要員は、業務に適した服装とし、名札を必ず着用すること。

4 事務処理センター業務

予診票の審査業務やデータパンチ入力業務、予約者に対しての事前案内文書発送業務、市内の必要ワクチン量の集約等、本事業に関して必要となる事務処理を行うものである。

(1) 基本事項

ア 期間

令和3年2月22日（月）から令和3年3月31日（水）まで

イ 実施体制

想定される業務量等に応じて、適正に事務処理を進められる体制を確保すること。

ウ 個別手続きの進捗管理

市民からの問い合わせに対して即座に対応できるよう、予約内容や審査内容の進捗については、適切に管理、更新を行うこと。

エ その他、システム入力項目や様式に記載する内容の詳細等については、本市と協議して決定すること。

(2) 実施内容

主に想定される対応内容は以下のとおり。

ア 接種済予診票の回収、データ入力、審査等に付随する業務

各工程における進捗等について、本市の用意するシステムを使用しデータ管理を行うこと。

イ 予診票の回収

迅速かつ正確に処理できるよう、業務従事者の配置を工夫し、また従事者に対し十分な研修を行うこと。当該業務に責任者を配置し、本市と容易に連絡調整を図ることができるようにすること。また、業務状況の確認（予診票の回収数、処理数、不備数及び個々の処理状況）について、即時かつ的確に回答できるようにすること。

ウ 審査業務

審査マニュアルに沿って、予診票の内容確認や本人確認を行うこと。なお、予診票の不備については医療機関に対して電話確認を行い、必要に応じて修正すること。

エ データパンチ入力業務

予防接種情報の管理、登録を目的として被接種者情報のパンチ入力を行うこと。なお、データ入力については、それぞれ異なる作業員2名以上によるベリファイ入力を行うものとする。

オ 市内必要ワクチン量の集約

V-SYS への入力が困難な医療機関の代行入力を行うこと。新型コロナウイルスワクチンの市内医療機関への振り分けを行うこと。また、市内医療機関への供給ワクチン量の連絡を行うこと。

カ 予約者に対しての事前案内文書発送業務

コールセンターにて予約を受け付けた市民に対して、接種予定日の概ね一週間前に、接種に係る事前案内文書を発送すること。封入に要する資材等は市が準備調達するものとする。

5 集団接種支援業務

本市の指定する会場での集団接種の実施を円滑に運営しうる体制を整え、医療行為に該当しない範囲において、会場運営及び、設営、撤去等を行うものである。

(1) 基本事項

ア 期間

令和3年3月22日（月）から令和3年3月31日（水）まで

イ 実施時間

月～金曜日（土、日、祝日を除く）

午後1時から午後4時まで

なお、設営、撤去等にかかる時間については別途市と協議すること。

ウ 実施場所

市の指定する場所とする。

エ 実施体制

市の指定する会場での実施を円滑に運営しうる体制を整え、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を講じること。

第6 個人情報の取り扱い

1 個人情報の取り扱い

- (1) 委託業務を遂行するにあたり取り扱う個人情報について、委託業務に携わる者全てにそれを保護し、安全な状態に保つことを徹底すること。
- (2) 受託者の過失の有無にかかわらず、受託者による個人情報の漏えい、滅失、棄損、改ざん、盗難等がないよう徹底すること。
- (3) 個人情報を委託業務以外の目的で使用してはならない。
- (4) 宝塚市個人情報保護条例及び宝塚市情報セキュリティ対策基準を遵守すること。

2 守秘義務

受託者及び委託業務に携わる者は、委託業務の遂行上知ることができた秘密及び個人情報を漏らしはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても同様とする。

3 事故の発生

受託者は、委託業務遂行上の不適切な事務処理等により、個人情報保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合、ただちに本市に報告し、指示に従うこと。なお、この場合に生じた費用及び損害については、全て受託者が負担すること。

4 その他

別紙「秘密保持等に関する特記仕様書」に定める要件を順守すること。

第7 留意事項

本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合については、協議のうえ決定するものとする。

第8 必要備品等の準備及び費用負担等

本委託業務に必要な備品等については、受託者の負担により調達するが、市で調達及び市の物品及び備品を活用することが合理的な場合等は、本市と協議のうえ、使用について決定すること。

また、当該必要備品等については、本市と事前に調整したうえで、設置期間開始日までに受託者において業務場所に搬入するとともに、設置期間終了日後には速やかに撤去すること。

なお、設置期間中に業務場所を変更した場合は、変更後の業務場所への備品等の運搬も受託者において行うこと。

【 想定される物等 】

カウンター、長机、デスクトップパーテーション、椅子（受託職員及び来庁者用）、電話機、コピー機、申請書を預かるキャビネット（施錠ができるもの）、番号札、携帯電話、筆記具、消耗品、コロナ対策用の仕切りパーテーション、受託スペースを明示するプレート（※）、休憩スペース用の必要物品及び備品等

（※）プレートについては、事前に記載内容を本市及び受託者が協議のうえ、各業務場所に適した案内となるよう準備すること。

第9 提出成果物等と提出期限

成果物	納品日
業務計画書	契約締結後速やかに
業務マニュアル	契約締結後速やかに
研修マニュアル	契約締結後速やかに
月報	業務実施日が属する月の翌月5日まで
日報	業務実施日の翌日
会議摘録	随時
専用端末操作マニュアル	専用端末設置まで
コールセンター対応記録	随時
コールセンターマニュアル・QA	契約締結後速やかに
事業報告書	業務完了後速やかに