

受付 番号	種 目 番 号	連絡先	委託担当 保健事業課 担当 ^{ふりがな} 者名 ^{かねこ} 金子 電 話 671-4042
----------	---------	-----	---

設 計 書

1 委 託 名 健康増進法の改正に伴う受動喫煙防止対策に関する
問合せコールセンター運營業務委託

2 履 行 場 所 受託者がコールセンターを設置した場所（横浜市内）

3 履行期間 期間 契約締結日 から 平成32年3月31日 まで
又は期限 期限 平成 年 月 日

4 契約区分 確定契約 概算契約

5 その他特約事項 _____

6 現 場 説 明 不要
 要 (月 日 時 分 場所)

7 委 託 概 要
健康増進法の改正に伴う受動喫煙防止対策に関する
問合せコールセンター運營業務委託

8 部 分 払

■ す る (10回以内)

□ しない

部 分 払 の 基 準

業 務 内 容	履 行 予定月	数 量	単 位	単 価	金 額
施設・設備等 諸経費	6月	1	式		
電話回線増減設計 費	6月	1	式		
オペレーター研修 費	6月	1	式		
オペレーター人件 費	7月～ 3月	(1618.75)	時間		
管理費 (責任者人件費込 み)	7月～ 3月	1	式		

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額

※概算数量の場合は、数量及び金額を()で囲む。

<p>委 託 代 金 額</p> <p>内 訳 業 務 価 格</p> <p style="text-align: center;">消費税及び地方消費税相当額</p>	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 20px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 20px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black;"/>
---	---

内 訳 書

名 称	形状寸法等	数 量	単 位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
施設・設備等 諸経費	6月	1	式			
電話回線経費	6月	1	式			
オペレーター研修 費	6月	1	式			
オペレーター人件 費	7月～3月	(1618.75)	時間			
管理費 (責任者人件費込 み)	7月～3月	1	式			
合計						
消費税						
総計						

※概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む

健康増進法の改正に伴う受動喫煙防止対策に関する問合せコールセンター運営業務委託

1 件名

健康増進法の改正に伴う受動喫煙防止対策に関する問合せコールセンター運営業務委託

2 履行期間

契約締結日から平成 32 年 3 月 31 日まで

3 委託業務内容

- (1) 健康増進法の改正に伴う受動喫煙防止対策に関する問合せ対応のためのコールセンターの設置及びコールセンターに寄せられる市民及び飲食店等からの問合せへの対応

ア 履行期間

平成 31 年 7 月から平成 32 年 3 月 31 日における平日

(土曜日、日曜日、祝日及び年末年始を除く)

なお、平成 31 年 7 月 12 日まではコールセンターでの問い合わせ対応を開始するものとし、契約締結日からそれまでの期間を研修等の準備期間とする。

イ 履行時間

8 時 30 分から 17 時 15 分まで

ウ 履行場所

横浜市内に受託者が用意

エ 対応内容

委託者が契約締結後に提供する F A Q 等の資料に基づく、健康増進法の改正に伴う受動喫煙防止対策に関する問い合わせへの対応及び F A Q 等では対応できない問合せの担当部署への引継ぎ

【参考】改正健康増進法の主な内容

施行日	内容
平成 31 年 1 月 24 日 【一部施行】	○国及び地方公共団体の責務 ○関係者の協力 ○喫煙をする際の配慮義務 ○喫煙場所を設置する際の配慮義務
平成 31 年 7 月 1 日 【一部施行】	○学校・病院・児童福祉施設等、行政機関、 旅客運送事業自動車・航空機（第一種施設）は敷地内禁煙。ただし、屋外で受動喫煙を防止するために必要な措置がとられた場所に、喫煙場所を設置することができる。
平成 32 年 4 月 1 日 【全面施行】	○第二種施設（第一種施設以外の施設）は原則屋内禁煙。喫煙を認める場合には、喫煙専用室などの設置が必要） ○第二種施設のうち既存特定飲食提供施設（個人又は中小企業（資本金又は出資の総額 5000 万円以下））は届出を行い、喫煙可能な場所である旨を提示することにより喫煙可能

- (2) 問合せ対応の記録及び報告

ア 問合せ対応を記録するためのフォーマット作成

イ 問合せ 1 件ごとの問合せ内容及び対応等の記録

ウ 件数及び問合せ内容の分類の報告（毎週及び毎月）（報告は電子メールにより行う）

- (ア) 毎週分の報告は翌週の水曜日まで
- (イ) 月ごとの報告は翌月 10 日まで
- (ウ) クレームの報告については翌日中に報告

ただし、市職員による緊急な対応が必要となるものについては、速やかに報告

(3) 問合せ対応業務を行うための必要な施設、設備、システム等の整備

ア コールセンターの設置場所

横浜市内とし、受託者が用意すること。

履行時間中は、法定点検等の定期的なメンテナンスによる停電などの影響をうけることなく運営が継続できるようにすること。

イ 電話設備環境

回線数は 2 回線とする。

また、受信した電話を、市役所内の各部署に転送できる電話機を用意すること。

ウ 受付番号

- (ア) 問合せ先となる電話番号は市外局番 045 で始まる番号とし、それ以外の市外局番やフリーダイヤル、ナビダイヤル等は不可とする。履行期間中は本業務専用の番号とし、受託者はその番号を平成 31 年 6 月 14 日までに横浜市健康福祉局保健事業課に連絡すること。

- (イ) 回線使用料は委託費に含める。

- (ウ) 委託契約の終了に際し、次期の受託者が継続して同じ番号が使用できるように引継ぎを行うこと。

エ Web 閲覧環境

対応要員の席数分、インターネットに接続できるパソコン環境を用意し、横浜市ホームページを閲覧できる環境とすること。ただし、インターネット環境に接続される機器は、外部からの不正アクセスや攻撃などに対して、ファイアーウォール等のセキュリティ対策を講じること。

オ 備品等

筆記用具等、本業務を遂行するために必要な備品等は受託者が用意すること。

(4) その他上記 (1) から (3) に付随する業務

4 業務遂行に必要な資料

委託者は、受託者が委託業務を遂行するために必要な資料等は無償で提供するものとする。

5 業務実施の基本

受託者は、業務の実施にあたり、関係法令を遵守し、業務を適切に行うものとする。

6 従事者の配置

- (1) 受託者は、受託にかかる業務を遂行するため、次に該当するもの（以下「従事者」という。）を配置し、業務に従事させなければならない。

ア 業務に必要な知識及び技術を有するとともに、健康増進法の改正に伴う受動喫煙防止対策に関しての趣旨及び業務の公共性を十分理解し、円滑に業務の遂行ができる者

イ コールセンターの業務を遂行するにあたり、十分な経験を有する者

- (2) 受託者は、2回線に対応できるよう必要な人員を配置すること。
- (3) 従事者の出勤時間や退勤時間の管理については受託者が管理し、必要に応じて委託者に報告するものとする。
- (4) 交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的に従事者等が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えることとする。

7 従事者の心構え

- (1) 受託者が配置する従事者は、業務遂行にあたっては、職務の重要性を自覚し、横浜市職員に順ずる心構えで対応するものとする。
- (2) 受託者が配置する従事者は、電話応対にあたっては、特に言葉遣い等は親切・丁寧に行うこととする。

8 従事者の指揮

- (1) 従事者の指揮監督は、受託者が行うこととする。
- (2) 委託者の責に帰すことのできない、オペレーターの誤案内や不適切な対応にかかる苦情は、受託者が責任を持って対応すること。
また、苦情発生時は委託者に速やかに報告すること。

9 責任者の配置

- (1) 受託者は、従事者の指揮監督を行うにあたり、あらかじめ従事者の中から責任者（以下「責任者」という。）及び責任者を代行できる者を選出し、委託者に届け出なければならない。
- (2) 責任者は、「3 委託業務内容」の業務に類似した業務での実務経験を有する者とする。
- (3) 責務実施にあたっては、責任者又は責任者を代行できる者が常時1名以上勤務し、委託者と受託者の事務打ち合わせ及び従事者の指揮監督を行うものとする。
なお、責任者と電話対応業務の兼務は極力避けることとする。

10 受託者の責務

受託者は、業務の公共性、重要性に鑑み、従事者に対し、雇用者としての責務を履行し、また適正かつ良好な労働条件の確保に努めなければならない。

11 個人情報の保護

受託者は、この委託業務に関わる事務を処理するための個人情報の取り扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。なお、受託者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から本市が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受託者が負うものとする。

12 事務打ち合わせの実施

委託者及び受託者は、必要に応じて事務打ち合わせを行い、円滑な事務処理に勤めなければならない。

13 従事者の研修

- (1) 受託者は、受託にかかる業務を円滑に行うため、従事者に対して、次の事項に留意した事前研修を十分に行うこと。

- ア 関係法令等業務に必要な知識を習得させること
- イ 必要に応じて端末操作が可能な技能を習得させること
- ウ 業務の公共性を理解させること
- エ 事務処理手順を理解させること
- オ 守秘義務を理解させること

- (2) 委託者は、事前研修の実施状況、習得度合を検査できることとする。
- (3) 受託者は、履行開始後においても、(1)に留意した研修を行い、常に従事者の品質向上に努めなければならない。
- (4) 受託者は、従事者に対する研修は、「3 委託業務内容」の業務についての業務知識を有した実務経験者に行わせなければならない。

14 業務マニュアルの充実

受託者は、業務上習得したノウハウについて、既存のマニュアルに付加するなど、マニュアルの充実を図らなければならない。

15 データファイル等の帰属権

- (1) 業務に関する情報が記録された記録媒体の内容をなす一切の情報は、業務を処理するため委託者が提供した委託者の情報であって、受託者はその内容の変更、複写、外部への提供等の内容を侵す一切の行為をしてはならない。
- (2) 業務に関するすべての情報の記録等、業務遂行の結果生じたすべての情報は委託者の所有とする。
- (3) 受託者は、この契約の履行による成果物及び記録媒体等のすべてについて、第三者の著作権、特許権その他の権利を侵してはならない。

16 データの消去

受託者が用意したパソコンの中にある、この業務に関する全ての情報の記録等については、委託契約期間終了後、委託者からの依頼に基づき受託者の責任において完全に消去するものとする。

17 履行状況の確認

委託者と受託者は、委託契約期間中、仕様書の定めるところにより、委託業務の履行状況について、相互に確認しなければならない。

18 事故の発生の報告

受託者は、業務遂行にあたり事故が発生した場合は、直ちに委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。

19 業務の報告及び検査

受託者は、日報及び月報により業務内容を記録し、速やかに委託者の確認を受けるものとする。

20 その他

この仕様書に定めのない事項については、必要に応じて協議して定めるものとする。