

受付 番号	種目番号 -	連絡先	委託担当 健康福祉局 健康安全部 健康安全課 担当者 河村 電 話 671-2445
----------	-----------	-----	--

## 設 計 書

- 1 委 託 名 令和5年度 横浜市新型コロナウイルス感染症コールセンター業務委託  
(令和5年4月～令和5年9月)
  
- 2 履 行 場 所 受託者が用意する執務室内（執務室の選定にあたっては、市と協議を  
行うものとする。）
  
- 3 履行期間 期間 令和5年4月1日から 令和5年9月30日まで  
又は期限 期限 令和 年 月 日まで
  
- 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 場所 )
  
- 7 委託概要 (1) 新型コロナウイルスに関する市民からの電話・FAX問合せへの対  
応業務  
(2) 定期報告  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8 部分払

- する (6回以内)  
 しない

部 分 払 の 基 準

業 務 内 容	履行予定月	数 量 (概算数量)	単 位	単 価	金 額 (概算金額)
コールセンター業務 (昼間分)	4～9月	(51,240)	時間		
コールセンター業務 (夜間分)	4～9月	(18,000)	時間		
コールセンター業務 (看護師・昼間分)	4～9月	(10,980)	時間		
コールセンター業務 (看護師・夜間分)	4～9月	(6,588)	時間		
管理費	毎月	6	月		
設備利用料 (含電話回線費)	毎月	6	月		
諸経費	毎月	6	月		
通話料負担	4～9月	( 274,500 )	件		

※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。

委 託 代 金 額 (概算金額)      ¥ <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/>
内 訳      業 務 価 格      (概算金額)      ¥ .....
消費税及び地方消費税相当額      (概算金額)      ¥ .....

## 内 訳 書

名 称	形状寸法等	数 量 (概算数量)	単位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘要
コールセンター業務 (昼間分)	4～9月	(51,240)	時間			
コールセンター業務 (夜間分)	4～9月	(18,000)	時間			
コールセンター業務 (看護師・昼間分)	4～9月	(10,980)	時間			
コールセンター業務 (看護師・夜間分)	4～9月	(6,588)	時間			
管理費	毎月	6	月			
設備利用料 (含電話回線費)	毎月	6	月			
諸経費	毎月	6	月			
通話料負担	4～9月	(274,500)	件			
計						
消費税相当額						
合 計						

※概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む

## 令和5年度横浜市新型コロナウイルス感染症コールセンター業務委託（令和5年4月～令和5年9月）仕様書

横浜市（以下「委託者」という。）及び本委託契約を受託する事業者（以下「受託者」という。）は、両者の間で締結した本契約の実施にあたり、契約書及び横浜市委託契約約款のほか、本仕様書に定める事項を遵守すること。

### 1 委託件名

令和5年度横浜市新型コロナウイルス感染症コールセンター業務委託（令和5年4月～令和5年9月）

### 2 委託期間

令和5年4月1日から令和5年9月30日まで

### 3 業務内容

- (1) 新型コロナウイルス感染症に関する市民からの電話・FAX 問合せへの対応業務
- (2) 定期報告

### 4 運用日及び運用時間

- (1) 運用日：月曜日から日曜日（土日祝日含む）
- (2) 運用時間：0：00～24：00（24時間）  
（9：00～21：00 までを昼間、21：00～翌9時までを夜間とする）

### 5 業務内容の詳細

#### (1) 新型コロナウイルス感染症に関する市民等からの問合せ対応業務

新型コロナウイルス感染症に関する市民（帰国者・濃厚接触者を含む）、医療機関等からの問合せ全般に対応し、必要に応じて医療機関を紹介する。主な問合せ内容は以下のとおり。

なお、対応内容については、委託者と受託者が協議の上、受託者が作成する運用マニュアル、FAQ に従うものとする。運用マニュアル、FAQ 記載以外の問い合わせについては、委託者に報告の上対応を依頼すること。ただし、委託者が対応内容を決定の上、コールセンターから回答するよう指示する場合がある。

- ア 医療体制等に関すること
- イ 検査希望（症状がある場合等は医療機関を紹介）
- ウ 医療機関から診療に関する相談
- エ 予防・治療等に関すること
- オ 企業・施設から職場内体制に関する相談
- カ 渡航歴・濃厚接触歴に関すること（必要な場合は医療機関を紹介）
- キ 個別対応案件における内容の聞き取り及び情報の伝達
- ク その他

#### (2) 問合せ記録の作成及び集計データ等の報告

受託者は、問合せ内容及び対応記録等を以下の通り作成し、委託者へ報告すること。なお、報告内容について委託者から追加の指示があった場合は、それに従うこと。

- ア 問合せ及び対応を記録するためのフォーマットの作成
- イ 問合せ1件ごとの、問合せ内容及び対応等の記録

#### ウ 日報の提出

翌日の午前10時までに、以下の内容を報告すること。

- (ア) 着信件数及び問合せ内容の分類（15種類程度）
- (イ) I VR放棄数、顧客放棄数、対応完了件数及び応答率
- (ウ) 問合せ1件ごとの、問合せ内容及び対応記録
- (エ) クレームの報告

ただし、職員による緊急対応が必要となるものについては、速やかに報告するものとする。

#### エ 月報の提出

翌月の10日までに、以下の内容を報告すること。

- (ア) 月間着信件数及び問合せ内容の分類（15種類程度）
- (イ) I VR放棄数、顧客放棄数、対応完了件数及び応答率
- (ウ) FAQの追加、変更内容
- (エ) 当該月のトピックス、その他
- (オ) VOC分析
- (カ) 改善点の提案、オペレーターの品質向上に関する提案

### 6 想定入電数

想定入電数及び想定処理時間は次のとおりとする。

- ・想定入電数：約45,000件/月（約1,500件/日）
- ・想定平均処理時間（通話、後処理含む）：約15分/1件

### 7 品質要件

- (1) 業務水準を一定以上に保つため、受託者は応答率（総応答呼数÷総入電件数）について次の目標を達成するように誠実に努めなければならない。達成されない場合、委託者は受託者と協議・調整を行い、改善策の提出を求めることができるものとする。
  - ・1日平均90%以上
  - ・全時間帯（1時間区切り）85%以上
- (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。

### 8 従事者の配置

- (1) 受託者は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、委託者が実施する新型コロナウイルス感染症対策事業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、十分な経験を有し、守秘義務を遵守できる者
  - ウ 電話対応にあたり不安を抱える相談者に寄り添い、特に言葉遣い等を親切・丁寧に行うことができる者
  - エ 症状がある場合や感染の可能性がある場合等の相談に対応できる看護師
- (2) 受託者は、常に業務量に見合った人数を配置し、業務量増加の場合には速やかに配置人員の増員を図り、業務に支障が生じないようにしなければならない。
- (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。

## 9 従事者の指揮

従事者の指揮監督は、受託者が行うこととする。

## 10 施設、設備及び機器の条件

### (1) 設備、什器、備品を含め受託者側で用意する。

受託者が用意する施設、設備及び機器は、受託者の責任で保守・管理及び故障対応すること。

### (2) 情報システム環境

#### ア 対応履歴システム環境

(ア) 対応履歴システムを用意すること。

(イ) 対応履歴情報は、受付番号、受付日時、内容分類、性質分類、問合せ・回答内容、処理状況等を記録する。なお、市民の個人情報については、折り返し電話等で必要な場合に限り、最低限必要な情報を収集し、専用のフィールドに記録し、後日削除できるようにするものとする。

#### イ FAQ システム

(ア) 本業務専用のFAQシステムを用意すること。なお、FAQの作成にあたっては、契約締結後に委託者と調整の上、作成する。

(イ) FAQ情報は、委託者と調整の上受託者が作成し、最終的に委託者の承諾を得るものとする。

(ウ) FAQシステムは、対応要員の操作性を考慮し、検索等が容易に行えるようにすること。

(エ) FAQ情報は適宜更新し、対応効率の向上と正確性を確保すること。また、委託者にエスカレーション対応を依頼し、委託者が行った対応内容に関してFAQシステムへの反映の要否を委託者と調整し、必要な場合にはFAQシステムに取り込むこと。

#### ウ 自動音声応答システム

自動音声応答システムを用意し、内容ごとに着信を振り分け、効率的な対応を行うこと。なお、自動音声応答システムの内容は委託者と調整の上、作成すること。

### (3) 電話設備環境

回線数は最大200回線とし、委託者と受託者が協議の上、感染状況等により随時決定するものとする。受信した電話を、市役所内及び区役所内の各部署に転送できる電話機を用意すること。回線使用料は委託費に含める。なお、電話回線は、受託者が用意すること（既存の電話番号045-550-5530及び0120-547-059を使用すること。入電は2つの電話番号を併用し、効率的な受電体制を整えること）。

### (4) FAX 設備環境

受託者は、FAX回線及び必要な機器を用意すること（回線使用料は委託費に含める。既存のFAX番号045-846-0500を使用すること）。

## 11 データの搬送について

データの搬送はセキュリティの確保された手段を用いること。

## 12 セキュリティ対策・個人情報保護要件

横浜市個人情報保護条例及び横浜市情報セキュリティ基準等、委託者が定める規定、その他関係法令等に基づき、必要なセキュリティ対策・個人情報保護対策を講じること。

## 13 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。

#### 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 非常事態への対応

災害、事故、機器故障、回線異常、要員の出勤不能等の非常事態が発生し、業務運営に影響を及ぼす場合は、速やかに委託者へ状況、影響範囲等を報告し、対策を協議すること。また、影響を最小限にとどめる対策、復旧作業等を実施し、極力業務を継続実施するよう努めること。

#### 16 本業務の運営に必要な費用

本委託契約に係る委託費用は、次の(1)～(4)に示す本委託業務の契約期間中の一切の費用の総額とする。

(1) 使用機器及びネットワークに関する費用

(2) 設備及び要員に要する費用

(3) 光熱費等

本業務運営に必要な光熱費、通信費(回線費用含む)、消耗品(コピー用紙等)、運用施設の使用料等

(4) 準備に要する費用

業務開始前の準備期間に発生する全ての費用(設計費、通信費、要員費、研修費、光熱費、運営施設費等)

#### 17 委託業務開始までの引継ぎ等

本委託業務を円滑に開始できるように、契約期間開始までに前受託者から必要な引継ぎを受け、本仕様書に定める要件を満たすための体制を事前に構築すること。

#### 18 契約終了後の電話番号・引継ぎ等

本契約の終了後は、委託者の指示に従い本業務で使用した電話番号やマニュアルを使用する権限を委託者に譲渡し、次期の受託者が継続して使用できるように引継ぎを行うこと(譲渡や引継ぎに費用が発生する場合、本委託費に含まれているものとする)。

#### 19 データの消去

受託者が用意したパソコン等の中にある、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、復元不可能な方法で完全に消去するものとする。

また、情報を消去した記録を委託者が示す様式により報告すること。

#### 20 その他

(1) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて委託者と受託者が協議し定めることとする。

(2) 本業務の全部を第三者に委任し、又は請け負わせようとする場合は認めない。また、委託業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ委託者の承諾を得なければならない。

(3) 報告の成果物等に対する一切の権利は、原則として委託者に帰属する。