

## 京都市新型コロナワクチン接種事業コールセンター業務委託仕様書

### 1 新型コロナワクチン接種事業の概要及び目的

#### (1) これまでの新型コロナワクチン接種

新型コロナワクチン接種事業は、新型コロナウイルス感染症による死亡者や重症者の発生をできる限り減らし、感染症のまん延の防止を図ることを目的として、令和3年2月に開始した。

現在は、令和4年秋開始接種として、12歳以上にオミクロン株対応ワクチンを1人1回接種している。その他、3回目までの小児（5～11歳）接種や3回接種で初回接種完了となる乳幼児（6か月～4歳）接種を実施している。

#### (2) 令和5年4月以降の方針と業務の目的

令和5年4月以降の接種については、国から明確な方針は示されていないが、引き続き臨時接種が継続すると想定し、体制の確保を行う。そのため、国の方針に基づく接種時期を想定し、体制の拡大・縮小を柔軟に行える仕組みとすること。

本委託業務は、新型コロナワクチン接種に関する市民からの問合せ対応及び集団接種の予約受付業務を迅速かつ的確に遂行し、事業の円滑な実施を図ることを目的とする。

### 2 委託業務の基本的要件

受注者は、以下の要件を満たしたうえで委託業務を実施する。

#### (1) 委託期間

令和5年4月1日から令和5年9月30日まで

※ 国が示す新型コロナワクチン接種事業の方針に応じて、延長又は短縮する可能性がある。

※ 令和4年度中に、安定的な業務運営とサービス品質の向上に資するための協議調整及び習熟のための期間を設けることとし、当該期間に係る経費は受託者の負担とする。具体的な期間については別途本市と協議のうえ決定する。

#### (2) コールセンターの設置場所

コールセンターの設置場所は受注者において用意すること。

京都市内外を問わず設置可能とするが、京都市保健福祉局医療衛生推進室医療衛生企画課新型コロナワクチン接種事業担当（京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町488）からアクセスが容易な立地が望ましい。

#### (3) コールセンターの開設期間等

ア 開設期間：令和5年4月1日から令和5年9月30日まで

ただし、新型コロナワクチンの接種状況に応じて、延長又は短縮する可能性がある。

イ 開設日：月曜日から土曜日（祝日を除く）

ウ 受付時間：月曜日から金曜日は午前10時から午後7時まで

土曜日は午前10時から午後5時まで

#### (4) 電話番号

ア 電話番号及びFAX番号は以下のとおりとすること。

##### (7) 電話番号

電話番号は受注者が用意する。令和5年4月1日までに周知の必要があるため、受託決定後、速やかに電話番号の案を複数提示し、本市と協議のうえで、決定すること。また、使用する電話番号と予備の電話番号の2回線を用意すること。

なお、電話番号は、類似番号が少なく、かけ間違いが生じにくい番号を提示すること。

##### (1) FAX番号

FAX番号は受注者が用意する。令和5年4月1日までに周知の必要があるため、受託決定後、速やかにFAX番号の案を複数提示し、本市と協議のうえで、決定すること。なお、FAX番号は、類似番号が少なく、送信間違いが生じにくい番号を提示すること。

イ コールセンターから市民、医療機関等へ発信する場合は、相手方のナンバーディスプレイに2(4)アに示した電話番号が表示されるよう設定すること。

### 3 委託業務内容

#### (1) 市民からの問合せ対応

ア 本市から提供するFAQや資料に基づき、新型コロナウイルスワクチン接種に関する市民からの問合せに対応すること。

イ 市民からの問合せは以下のものを想定している。

(7) 新型コロナウイルスワクチン接種の制度全般

(1) 集団接種会場や予約方法の案内

(ウ) 集団接種の予約状況の確認

(エ) 個別医療機関の案内

(オ) ワクチンの種類・効果・接種間隔等

(カ) 副反応に関する一般的な問合せ

(キ) 健康被害救済制度に関すること

(ク) その他、例外的な対応に関すること

ウ FAQ等に記載のないものは、本市に報告のうえ、対応方法を確認すること。

エ 医学的な知識が必要となる問合せ（発症している個別の副反応に関する医療機関の受診要否等）については、京都府の設置するコールセンターにおいて対応するため、制度の概要や接種予約等、一般的な問合せに関するものが中心となる。

オ 必要に応じ、受注者において資料や対応フローを作成すること。作成した資料や対応フローについては、本市の確認を受けること。

カ 正確かつ丁寧な市民対応を心掛け、不確実な内容で回答しないこと。また、確認のための保留時間が一定程度を超える場合は折り返し電話をすること。

キ 本市で蓄積している個人情報や接種履歴の情報については、聞き取った情報以外は伝えないこと。

ク 問合せ内容を記録するフォーマット（応対記録システム）を用意し、1件ごとに、受付番号、受付日時、内容分類、問合せ・回答内容、処理状況等を記録すること。

ケ 対応内容は、録音し、電話番号や日時等に基づき検索できるものとする。録音データは3か月以上を目安に保管をすること。また、市が求めたときは、録音データを提出すること。なお、会話を録音することについて、アナウンスを行うこと。必要な容量は「4 対応予定件数」を参考に検討すること。

コ 多言語での対応が可能な体制を構築すること。なお、以下の言語は必ず対応できる体制をとること。

英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語・タイ語

サ 聴覚障害者等への対応のため、FAXによる相談にも対応すること。

シ 緊急時や事故が起きた際には、直ちに本市担当者に連絡を取り、協議すること。

## (2) 集団接種（本市の公共施設等、拠点となる医療機関）の予約受付及び管理

ア 予約システムの用意

使用する予約システムは、「6(3)予約システム」に記載の条件を満たすものを用意すること。

イ 電話での予約受付

(ア) 集団接種の予約を希望する入電があった場合は、接種券番号、氏名、生年月日、連絡先、接種回数等の必要事項を聞き取り、予約の手続きを行うこと。接種回数や年齢により接種できるワクチンの種類や接種可能な会場が異なるため、注意すること。

(イ) 予約受付に当たっては必ず対応フローを作成し、事前に本市の確認を受けること。

(ウ) 予約キャンセルの入電があった場合は、接種券番号、氏名、生年月日等の必要事項を聞き取ったうえで、キャンセルの手続きを行うこと。なお、当日キャンセルの場合に、コールセンターから接種会場への直接連絡を依頼する場合がある。

ウ オンラインでの予約受付

(ア) 市民が個人ログインページから、自分で予約を取ることができるようにすること。

(イ) 受付時間は、保守管理に必要な時間等を除き、原則として24時間とする。

(ウ) 市民向けの操作マニュアルを作成すること。

エ 予約枠の設定

京都市の指示により、集団接種の予約枠の設定を行うこと。

## (3) 問合せ内容の分析

ア 市民から寄せられた問合せ、要望、苦情等を分析し、月次報告会で報告すること。ただし、緊急を要する内容については、速やかに本市へ報告すること。

イ 案内に誤りや不足があった場合は、管理者から本市へ報告を行うとともに、入電者へ訂正案内をすること。必要に応じて通話ログを確認し、オペレーターにフィードバックを行うこと。

#### (4) 定期報告

##### ア 日次報告

###### (ア) コールセンターの稼働状況

次の内容を一覧にまとめて、当該日の翌運用日午前中までに電子メールにて本市へ報告すること。

報告様式については本市と協議のうえ決定すること。

- ・ 着信数（1日の合計・時間帯別をそれぞれ報告）
- ・ 応答数
- ・ 放棄呼数と放棄呼発生の理由
- ・ 応答率
- ・ お問合せ内容分類一覧
- ・ 稼働回線数実績
- ・ その他報告が必要と判断される事項

###### (イ) スタッフの出勤状況

スタッフの出勤状況について、スタッフごとに出勤時間及び退勤時間を一覧にまとめ、1週間ごとに電子メールにて本市へ報告すること。

###### (ウ) その他随時報告

以下の内容について随時報告すること。

- ・ 本市から提供するFAQの追加や修正の要望
- ・ 日々の課題や対応に苦慮している案件の共有
- ・ 業務改善提案
- ・ 「14 留意事項(2)」の相談があった場合は、その内容

##### イ 月次報告

月次報告書を作成のうえ、月に1回報告会を開催し、次の内容を報告すること。報告会の場所、日程は別途協議のうえ決定する。

- (ア) 月間着信数、応答数、放棄呼数、応答率、応答品質低下時の改善策
- (イ) サービス管理指標
- (ウ) 本市から提供するFAQで追加・修正すべき項目
- (エ) 受注者において作成する資料・対応フローの追加、変更内容
- (オ) 問合せ内容の分析

#### 4 対応予定件数

※ 履行期間内に対応予定件数を超えた場合も、本契約業務を遂行するものとする。

1日当たり平均730件（最大約2,500件）

1件当たりの平均通話時間 8分00秒

（参考）令和4年秋開始接種（※）の入電実績

月	着信総数	平均着信数	最大着信数	最小着信数	備考
9月	6,229件	566件	789件	261件	20日以降 BA.1ファイザー接種 開始（9/26）
10月	19,035件	614件	1,590件	124件	BA.4-5ファイザー接 種開始（10/24）
11月	39,303件	1,310件	2,377件	432件	高齢者接種ピーク
12月	20,669件	713件	1,529件	152件	
1月	8,850件	316件	655件	81件	

※ 初回接種を完了した12歳以上の全ての方を対象にオミクロン株対応ワクチンを1回接種するもの（実施期間：令和4年9月20日～）。対象者に高齢者の多かった11月～12月が接種のピーク。

#### 5 スタッフ要件

##### (1) コールセンター運営スタッフ

ア コールセンター運営スタッフは、オペレーター、スーパーバイザー及びこれらを統括する管理者を配置すること。各役職は兼務不可とする。

イ コールセンター運営スタッフは、本業務委託の専属スタッフとし、別のコールセンター業務と兼務不可とする。

ウ オペレーターの配置は想定入電数に対して、「7（1）サービス管理指標」に示すサービス管理指標の目標値を達成するよう、本市と事前協議のうえ、必要な人員（最低10席、最大80席）を確保すること。なお、入電数が想定件数の10%以内の増加であれば、柔軟な対応ができるような体制を構築すること。

エ スーパーバイザーは常時1名以上を配置すること。ただし、休憩時間等は管理者が代行するものとする。

オ 体制構築に当たっては、災害、交通遅延、疾病等による突発的なスタッフの欠員が発生した場合でも、業務に支障をきたさない体制を構築すること。

カ 月に1回、日ごとのコールセンタースタッフの配置計画書（席数や体制の計画書）を作成し、本市へ確認すること。また、提出した配置計画書から変更する場合は、事前に本市に報告すること。

(2) コールセンター運営スタッフに求める能力

ア オペレーター

- (ア) 一般常識を持って行動できること。
- (イ) 電話対応マナーが優れていること。
- (ウ) 電話対応業務に必要な能力（対話力、説明力、共感力、協調性、文書作成力等）を有していること。
- (エ) 業務に必要な機器、PCを十分操作できること。
- (オ) 過去の対応履歴を踏まえたうえで電話対応ができること。
- (カ) 新型コロナワクチン接種事業に関する問合せ対応に必要な知識を有していること。

イ スーパーバイザー

- (ア) 管理業務に必要な能力（センター管理運営、指導育成、関係構築力等）を有していること。
- (イ) 新型コロナワクチン接種事業に関する問合せ対応に必要な知識を有していること。

ウ 管理者

- (ア) 本業務を受託した企業（団体）に属する職員であること（複合事業者が受託者の場合は、その代表者となる企業（団体）に属する職員であること）。
- (イ) 本業務及び設備の管理、オペレーター、スーパーバイザーの管理監督を行うに必要な知識・経験を有すること。
- (ウ) 本市との調整、連絡業務を行うに必要な知識・経験を有すること。
- (エ) 新型コロナワクチン接種事業に関する問合せ対応に必要な知識を有していること。

## 6 コールセンターの設備等の条件

(1) 設備・什器等

- ア 設備、什器、備品等を含め、受注者側で用意すること。受注者が用意した設備、什器、備品等は、受注者の責任で保守・管理及び故障対応をすること。
- イ 電話機は必要な座席数分用意すること。

(2) 対応記録システム

- ア 対応記録システムは、クラウド型のものなど、複数のスタッフが同時に閲覧・編集できるものとする。
- イ 本市職員が、市の執務室からシステム上の対応記録を閲覧できるようにすること。

(3) 予約システム

使用する予約システムは、以下の機能を有するものとする。

ア 管理機能

- (ア) アカウント種別に応じて機能制限がかけられること。

- (イ) 複数のアカウントで同時にログインできること。
- (ウ) 国が示す接種条件が変更となった場合、随時システムに反映できること。

#### イ Web 予約機能

- (ア) 接種券の番号をキーに個人ログインページが存在し、予約状況が確認できること。
- (イ) 個人ログインページにパスワードが設定できること。
- (ウ) 当日はWeb予約機能の操作不可とする設定ができること。
- (エ) 有効な接種券番号のみWeb予約が可能とする設定ができること。

#### ウ 予約枠の設定機能

- (ア) 予約枠がCSVによる一括登録が可能なこと。
- (イ) 予約枠にWeb公開と非公開の選択ができること。
- (ウ) 予約枠にワクチン種別・対象接種回数・対象年齢等の属性が設定できること。
- (エ) 予約枠に設定された属性及び接種履歴の要件等国が示す接種条件に合致した個人情報  
を有する接種券番号のみ予約できること。
- (オ) 登録した予約枠を個別に修正できること。
- (カ) 予約枠のWeb公開日時を設定できること。
- (キ) 登録した予約枠と予約状況についてCSVによる一括ダウンロードが可能なこと。

#### エ 被接種者情報・接種記録の管理機能

- (ア) 接種券番号、生年月日等の接種に必要な住民情報をCSVで適宜登録できること。
- (イ) 接種日・接種回数・接種ワクチン等の接種記録をCSVで適宜登録できること。
- (ウ) 接種券番号をキーに個人の情報が表示できること。
  - a 被接種者氏名（カタカナ）、生年月日、電話番号、メモで保持できること。
  - b 接種記録（会場名・接種日・ワクチン種別・接種回数・ロット番号）と会場での進行  
状況のステータスがリアルタイムで更新でき、保持できること。
- (エ) 接種券番号の読み取りに当たっては、直接入力のほか、バーコード読み取りでも対応  
可能なこと。
- (オ) 個人の情報や接種記録についてCSVによる一括ダウンロードが可能なこと。
- (カ) 接種記録について、VRSに取り込み可能なデータでの抽出が可能なこと。

## 7 コールセンターの対応品質要件

### (1) サービス管理指標

ア 本業務遂行に当たっては、月間平均応答率を管理指標とし、その算出式は次のとおりとする。なお、月間平均応答率の目標は90%とする。

※ 計算式：応答件数÷着信件数

イ 受注者は、本目標値を達成するように業務を実施すること。

ウ 本指標について、対応品質が低下した場合は改善策を講じること。

エ サービス管理指標については、本市へ定期報告すること。

### (2) 対応品質の向上

対応品質の向上のため、コールセンター運営スタッフへの定期的な研修を実施すること。

## 8 セキュリティ対策・個人情報の保護

受注者は、本業務を遂行するに当たり、以下のとおり、個人情報の保護を徹底すること。

### (1) 個人情報の保護

ア 委託業務を遂行するに当たり、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。

イ 故意、過失を問わず、受注者による個人情報の漏洩、滅失、棄損、改ざん、盗難等がないよう、執務スペース出入口の管理、防犯カメラの設置等、必要な対策を講じること。

ウ 個人情報を委託業務以外の目的で使用しないこと。

エ 個人情報保護法や本市個人情報保護条例その他関係法令等及び本市情報セキュリティ対策基準を遵守すること。

オ 本業務の遂行上知り得た秘密を漏らすことがあってはならない。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。

### (2) データや書類の管理

ア 個人情報が記載された書類を保管する際は、施錠ができるキャビネット等において管理すること。

イ USBメモリ等小型大容量記録媒体は使用しないこと。

### (3) 私物の持ち込みについて

スタッフが不必要な私物の持ち込みをすることがないように、管理すること。

### (4) 事故等が発生した場合の取扱い

委託業務遂行上、何らかの事故や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、直ちに本市に報告し、必要に応じて本市の指示に従い対応すること。

なお、この場合に生じた費用はすべて受注者が負担することとする。

## 9 委託費用の支払い

(1) 委託費は、本市が受注者から提出された業務完了届等の資料をもとに、必要な検査を行ったうえで、当該検査に合格した場合において、支払うものとする。

なお、単価契約分については、受注者から提出された業務実績報告書（完了届等）により実績確認を行ったうえで、実績数量に契約単価並びに消費税率及び地方消費税率を乗じた金額を支払う。

(2) 受注者は、請求時には、費用の明細も併せて提出するものとする。

(3) 履行確認の際、スタッフの出勤状況に係る根拠書類を本市職員が確認する場合がある。

なお、労働基準法第109条において、タイムカードを含む労働関係に関する重要な書類の保管期間は5年（当面の間は3年）と明記されているため、各事業所において適切に保管すること。

(4) 業務の変更、追加又は中止があったときは、本市及び受注者協議のうえ、契約内容及び委託料を変更するものとする。



- (5) 上記のほか、本市が検査に当たり必要と判断する場合には、受託者は本市が定める資料を提出するものとする。

## 10 成果物の提出について

事業報告書（紙媒体5部及び電子データ）を契約終了後1か月以内に提出すること。

## 11 業務の再委託の禁止等

受託者は、契約の履行に当たって、業務を第三者に委託してはならない。ただし、事前に本市へ書面（再委託先ごとに委託業務内容及び担当者連絡先を明示したものなど）による承諾を得た場合は、この限りではない。

※ 再々委託についても、同様とする。

## 12 損害賠償について

故意、過失を問わず、受託者が本業務を遂行するに当たり、受託者の責めに帰することができる事由により市民の権利や法律上保護される利益を違法に侵害した場合は、受託者がその損害を賠償する責任を負うものとする。

## 13 契約の解除等

### (1) 契約の解除

業務開始後、本仕様書内で求めている水準を維持できないと判断した場合は、本市は相当の期間を定めて受託者に対し是正を求める。

また、是正を求めたにも関わらず、正当な理由なく受託者がこれに従わない場合、又は、本市の定めた履行期限までに受託者による是正が困難なため、契約の目的を達成することができないと認められる場合は、契約解除及び損害（第三者に及ぼした損害を含む。）の賠償を求める。

※ 国の方針により、接種事業期間が短縮されるなど、契約の解除が必要となった場合は、速やかに対応すること。

### (2) 契約額の減額

受託者が本仕様書内で定めている業務の一部を実施できなかった場合には、本市は、当該業務の割合に応じて契約額を減額する。

## 14 留意事項

- (1) 受注者の契約の履行状況及び受注者の情報管理に契約不適合責任がある又は請求内容に疑義があると本市が判断した場合には、本市が受注者に対し、その内容について監査を行うことを要求することができるものとする。受注者は原則、監査に応じることとする。
- (2) 「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」を遵守するとともに、同法第三十条の二第三項の指針に規定される相談窓口を設け、スタッフに周知すること。相談があった場合は、日時報告等で速やかに本市と共有し対応に当たること。なお、再委託先においても、同様の取扱いとする。

- (3) 本市と協議のうえ、必要な新型コロナウイルス感染症対策を講じること。
- (4) 委託業務の遂行に当たり、本仕様書に記載のない事項又は疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、本市及び受注者協議して決定する。