

## 令和5年度高齢者インフルエンザ予防接種コールセンター運営等業務委託仕様書

### 1 業務名称

令和5年度高齢者インフルエンザ予防接種コールセンター運営等業務

### 2 業務の目的

予防接種法に基づく高齢者インフルエンザ予防接種（実施予定期間：令和5年10月15日～令和6年1月31日）について、令和5年度に下記のとおり、自己負担額の見直しを行うことから、見直しに係る問合せ等の対応業務を効率的・効果的に推進し、市民サービスの向上を図る。

#### 【令和5年度 見直し内容】

区分	R4	R5
75歳以上	1,500円	1,000円
65～74歳		1,500円
生活保護受給者・ 中国残留邦人等支援給付受給者	0円	0円

#### 【参考：令和4年度 見直し内容】

対象者要件	R3	R4
市民税課税者のうち、所得金額が125万円超の方	2,000円	1,500円
市民税課税者のうち、所得金額が100万円超125万円以下の方	1,500円	
市民税課税者のうち、所得金額が100万円以下の方	1,000円	
市民税非課税者	0円	0円
生活保護受給者・中国残留邦人等支援給付受給者		

### 3 業務の期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

### 4 業務内容等

#### (1) コールセンター運営業務

##### ア 開設期間等

令和5年9月1日～令和6年1月31日

(受付時間)

- ・月～金 午前8時45分～午後5時
- ・土日祝、年末年始（12/29～1/3）は休務

## イ 電話番号

受注者にて、本受託業務専用の電話番号を用意

※ いかなる種類の電話番号（「075」、「050」、「0570」等）を用意する予定か提案するとともに、市民による電話の掛け間違いの防止策があれば提案すること。

※ ナビダイヤルを使用する場合は、市民が固定電話から架電したときに、市内通話料金と同等の料金で架電できるように設定すること（携帯電話等からの架電を除く）。

## ウ コールセンターの設置場所

受注者において原則京都市内に用意すること。やむを得ない理由で京都市内の設置が困難な場合、京都市からアクセスが容易な場所に設置すること。

## エ 市民等からの問合せ業務

① 制度変更の説明（苦情対応を含む。）

② 接種方法の案内

③ 高齢者インフルエンザ予防接種協力医療機関の所在等に関する問合せ対応（住所以外の情報（〇〇駅付近、通り名等）から協力医療機関を案内することができるよう工夫すること。また、必要に応じて、医療機関の現況調査を実施すること。）

④ 協力医療機関からの問合せ対応

⑤ その他市民からの問合せ内容に応じた対応

※ 受注者において、コールセンターを効率的に運営するための方法（電話以外の問合せ方法を含む。）があれば提案をすること。

（例）

コールセンター運営や市民対応において、市民の利便性や満足度を向上させるためのデジタル施策（スマートフォン、Webチャット等を活用した問合せ対応、自動音声応答システムなど）の導入・運用など

## オ 人員配置及び回線数

コールセンターに専用回線を設置し、常時1人以上の人員を配置するとともに、原則、応答率90%以上となる回線数を確保すること。過去の傾向では、9月中旬頃から徐々に問合せが増加してくることから、9月中旬は15回線以上、10月～11月は20回線以上を確保することが望ましい。

また、回線数については、開設後の入電実績に応じ、柔軟な対応ができるような体制を構築すること。

## カ 日報の提出

日ごとの対応記録、回線数、入電数、応答数及び応答率を含む日報を、翌開庁日午前中を目途に発注者に提出すること。

## キ 録音

電話対応については録音するとともに、電話番号、日時等に基づき検索できるものとする。また、発注者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、アナウンスをすること。

## ク ガイダンス

コールセンター開設前2週間及び閉鎖後2週間、受付時間外について、自動音声のガイダンスを流すこと。

## (2) 書類送付依頼対応業務

### ア 医療機関等からの帳票類受付

発注者が指定する医療機関や関係施設（約1,800箇所）から、帳票類（予診票等）の郵送依頼を受け付けること。郵送依頼は1日ごとに取りまとめ、翌開庁日午前中までに発注者へ情報提供すること。

また、受注者において、ウェブサイトによる申請など、他の効率的な方法があれば、提案をすること。

### イ 市民からの予診票等受付

市民から、予防接種に際しての予診票及び予防接種のお知らせの郵送依頼を受け付けること。郵送依頼は1日ごとに取りまとめ、翌開庁日午前中までに発注者へ情報提供すること。

### ウ 必要な書類等の提供

医療機関がどこにあるかなどのお問合せに対して、必要に応じて、発注者が提供する医療機関リストを郵送すること。当該郵送に係る費用については発注者が負担する。

## (3) 広報業務

### ア 広報物の版下作成

発注者が実施する広報の版下を制作すること。民間企業のノウハウを生かした、高齢者に分かりやすい・伝わりやすいデザイン等を提案すること。なお、基本となるテキストについては、発注者が提供する。

### イ 独自広報

接種率の向上に向け、また、制度の見直し内容について、65歳以上の方に広く周知することが必要であることから、受託候補者独自の広報を実施すること。

### ウ 広報業務に係る成果物の著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む）は、発注者に帰属するものとする。また、受注者は、当該成果物に係る著作者人格権を行使しないものとする。

#### 【参考1】スケジュール（予定）

日 程	内 容
契約締結後速やかに	コールセンターの電話番号の確保
8月中～下旬	・独自広報の開始 ・コールセンターの運営準備
9月 1日（金）	コールセンター開設
10月15日（日）	インフルエンザ予防接種期間開始
1月31日（水）	・インフルエンザ予防接種期間終了 ・コールセンター閉鎖

#### 【参考2】過去の入電実績

	9月	10月	11月	12月	1月	計
令和2年度	36,167	42,858	2,174	343	60	81,602
令和3年度	1,990	5,224	4,333	1,079	213	12,346
令和4年度	1,501	2,298	929	197	74	4,999

### 5 業務の再委託の禁止

受注者は、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、コールセンター運営業務以外の委託業務については、事前に発注者へ書面（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。

### 6 実施体制の確保及び報告

受注者は、行政サービス・公共サービスの提供者となることから、円滑な業務遂行及びコンプライアンスを遵守した実施体制を確保するため、以下条項の遵守を徹底すること。

#### (1) 業務管理者の配置

委託業務全般を統括する管理者を配置すること。

管理者は、主に業務の運営計画の策定及び進捗管理、業務実施体制のマネジメント・指導、個人情報保護、発注者との連絡調整を行う。

#### (2) 専属担当者の配置

発注者からの委託業務全般について、管理者の指示の下、遂行する。

担当者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。

#### (3) 実施計画の策定

受注者は、契約の締結後、発注者と協議のうえ、①業務実施体制、②業務フロー

チャート（各業務の手順等を示したもの）、③スケジュールを発注者へ提出すること。

（４）発注者への実施体制の報告

管理者は、委託契約の締結後、実施体制について、速やかに発注者に報告すること。

また、月に1回、事前にコールセンタースタッフ（以下「スタッフ」という。）の配置計画書（日ごとの席数や体制の計画書）を作成し、発注者へ確認すること。提出した配置計画書から変更する場合は、事前に発注者に報告すること。

（５）スタッフの雇用条件

受注者は、今回受託する業務において、当該受注者が直接雇用する者（以下「自社スタッフ」という。）以外の者を従事させることができない。

ただし、やむを得ず自社スタッフ以外の者を従事させる必要がある場合には、以下の内容について事前に書面により発注者の確認を受けた場合に限り、受注者が直接契約する人材派遣会社から派遣されたスタッフ（以下「派遣スタッフ」という。）を当該業務に従事させることができる。

- ・ 発注者が指示する人員（回線数）を充足するために受注者が確保する予定の人員数
- ・ 上記人員数の内訳（自社スタッフと派遣スタッフの人数）

なお、派遣スタッフの人数については、派遣会社ごとに記載すること

（６）出勤状況の報告

スタッフの出勤状況について、日ごとの出勤状況（延べ人数、総時間数）とスタッフごとに以下項目を一覧にまとめ、1箇月ごとに電子メールにて発注者へ報告すること。

- ・ 所属
- ・ 従事職種
- ・ 出勤時間
- ・ 退勤時間
- ・ 休憩時間

（７）監査

受注者の契約の履行状況、受注者の情報管理又は請求内容に疑義があると発注者が判断した場合には、発注者が受注者に対し、事前に予告することなく、これらについて監査を行うことがある。その場合、受注者は即座に監査に応じることとする。

また、発注者は、従事するスタッフの勤務状況を確認するため、出勤簿やタイムカード等の労働時間を記録した書類の提出を求めることができ、受注者はこれに応じなければならない。

（８）労働環境の整備

「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（コールセンター内の見やすい場所に掲示すること）。相談があった場合は、日時報告等で速やかに発注者と共有し対応に当たること。

なお、発注者は必要に応じて、スタッフに対し、職場環境や勤務状況等について、ヒアリングを行う場合がある。※再委託先においても、同様の取扱いとする。

## 7 委託料の支払

委託料は、発注者による業務の履行確認後、受注者の請求に基づき一括で支払うものとする。ただし、スタッフに係る費用については、「6（6）出勤状況の報告」と整合性をとること。

## 8 成果物等の提出

成果物等	提出期限	提出部数
事業報告書（紙媒体）	令和6年2月29日	5部
事業報告書（電子データ）		1部

## 9 その他

### （1）業務に関する場所

業務に必要な場所（事業所等）は、全て受注者において用意すること。

なお、当該業務は個人情報に記載された書類等を取り扱うため、在宅勤務による作業は認めない。

### （2）業務で使用する消耗品

業務に必要なボールペン等の消耗品は、全て受注者において用意すること。

### （3）事務備品

業務に必要な事務机、椅子、パソコン、電話機及び電話回線等は、全て受注者において用意すること。

### （4）市民対応

受注者は、本業務が公務の一環を担っていること、また、個人情報を取り扱うことを常に意識し、正確かつ丁寧な市民対応及び書類の管理を心掛けること。

### （5）委託業務に必要な専門知識について

コールセンターの運営開始までに、市民からの問合せに対応できるよう、事前に発注者からQ&A等を提供する。受注者においても、従業員間で知識・技術レベルの平準化が図れるよう、必要に応じて指導や情報提供を行うこと。

### （6）個人情報の取扱い

- 受注者は、「プライバシーマーク」((一財)日本情報経済社会推進協会によって指定された機関が付与するもの)や情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)認証(ISO/IEC 27001)を取得しているなど、個人情報の適正な取扱いについて組織的に取り組んでいること。
- 個人情報に記載された書類の取扱いについては、施錠が出来るキャビネット等において管理すること。
- 受注者は、本業務で得た個人情報については、不適正な使用、紛失、流出がないよう、最大限の注意を払うとともに、対策をとること。