

# 令和7年度京都市高齢者新型コロナワクチン等定期接種コールセンター運營業務委託仕様書

## 1 業務名称

令和7年度京都市高齢者新型コロナワクチン等定期接種コールセンター運營業務

## 2 業務委託の目的

令和6年度以降、新型コロナワクチン接種は、個人の重症化予防を目的とし、インフルエンザと同様、予防接種法上のB類疾病の定期接種を実施している。

この定期接種について、本接種に関する市民からの問合せ対応を効率的かつ効果的に推進するためにコールセンターを設置する。

また、新型コロナワクチン定期接種と実施期間・対象者が同一である高齢者インフルエンザ定期接種に関する問合せについて、市民の利便性を考慮し、本コールセンターにて問合せ対応を行う。

### 【令和7年度 高齢者新型コロナワクチン定期接種の概要】

#### (1) 対象者

京都市民で

ア 65歳以上の方

イ 60～64歳で日常生活を極度に制限される障害がある方

(心臓、腎臓、呼吸器の機能障害、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害)

#### (2) 接種場所

京都市定期予防接種 協力医療機関

#### (3) 接種期間

令和7年10月15日～令和8年1月31日(予定)

※ 令和6年度は、季節性インフルエンザの流行により実施期間を1か月延長し、令和6年10月15日～令和7年2月28日まで実施。

※ 接種期間については決定し次第、受注者に共有する。

#### (4) 接種料金

自己負担区分	R6	R7
75歳以上	2,000円	5,000円
65～74歳(※1)	3,000円	7,500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

(※1) 上記(1)イを含む。

#### (5) 接種方法

下表のとおり、各医療機関へ直接予約のうえ接種。

区分	方法
生活保護受給者・中国残留邦人等 支援給付受給者	① 区役所・支所で「生活保護等受 給証明書」を申請 ② 直接医療機関へ予約のうえ、同 証明書を持参
上記以外の対象者	直接医療機関へ予約

### 3 業務の期間

契約締結日から令和8年1月30日（金）まで

### 4 業務内容等

コールセンター運営業務

#### (1) 開設期間等

令和7年9月中旬～同年11月末（予定）

具体的な日程については、発注者及び受注者間で協議のうえ決定する。

（受付時間）

- ・ 月～金 午前9時～午後5時
- ・ 土日祝は休務

※ 開設期間を延長若しくは短縮する場合は、予め発注者と受注者にて協議を行い、遅くとも1か月以上前までには発注者が受注者にオーダーすることとする。

#### (2) 電話番号及びFAX番号

受注者にて、本コールセンター専用の電話番号及びFAX番号を用意すること（聴覚障害のある方からの問合せについて、FAXで受け付けることを想定。FAXを用いた業務フローについても御提案ください。FAXで問合せがあった場合は、当日中に回答することが望ましい。FAXの回線数の指定はしない。）。

使用する番号は市外局番075が望ましいが、フリーダイヤル（0120）やIP電話（050）等の使用も可とし、使用予定の番号を提案すること（フリーダイヤルとした場合の通話料は受託者負担となる。）。

なお、電話番号は類似番号が少なく、掛け間違いが生じにくい番号とするとともに、掛け間違いの防止策があれば提案すること。

また、ナビダイヤルや京都市以外の市外局番は使用しないこと。

(3) コールセンターの設置場所

京都市内が望ましいが、京都市役所本庁舎から公共交通機関で通常1時間30分以内に到着可能な近畿圏内であれば、設置可とする。

(4) 市民等からの問合せ対応業務

- ① 制度の説明（苦情対応を含む。）
- ② 接種方法の案内
- ③ 高齢者新型コロナワクチン定期接種の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）から協力医療機関が案内できるよう工夫すること。）

- ④ 協力医療機関からの簡易な問合せ対応（適切な問合せ先の案内（※1）や不足書類の発注に係る Web 申請フォーム代行入力（※2）等）

（※1）高齢者新型コロナワクチン定期接種以外の予防接種の問合せがあれば、本市担当部署に案内する等を想定。なお、高齢者新型コロナワクチン定期接種事業と同一の期間で実施する高齢者インフルエンザワクチン定期接種に関する問合せについては、問合せ先を本コールセンターとするため、適切に対応すること。

（※2）医療機関から、予診票等の追加送付に係る電話依頼があれば、内容を聞き取りのうえ、本市が準備する予診票等帳票発行申請フォームに、代行入力することを想定（本来、医療機関が自ら入力するものであるが、誤ってコールセンターに架電することがあると思われるため）。Web 申請フォームへのアクセスは、受託者手配のPC等から行う。処理時間は1件当たり約3分程度。

⑤ その他

市民からの問合せ内容に臨機応変に対応することは言うまでもないが、例えば、外国語（英語・中国語・韓国語）による問合せがあった場合には、三者間通話等により適切に対応できるようにすること。

その他、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、問合せ対応、自動音声応答システムなど）の導入・運用など

(5) 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、原則、1日の応答率が90%以上となる回線数及び人員（最低1人以上）を確保すること。

（参考）令和6年度コールセンターの運営実績は5ページに記載

回線数は目安であり、応答率90%以上となる回線数及び人員（最低1人以上）を確保することを遵守できていればこのとおりの回線数でなくても問題ない。

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。

なお、入電数が想定を大幅に上回る又は下回るなどにより、回線数を大幅に増減させる場合には、契約額を見直す場合がある。

#### (6) 日報及び月報の提出

日ごとの主な対応記録、回線数・入電数・応答数・応答率等を取りまとめた日報を、翌開庁日午前中を目途に発注者に提出すること。

対応記録について、全件提出する必要はないが、本市から問合せ内容の確認をすることがあるため、対応内容は全て記録すること。

また、月ごとの対応実績、回線数・入電数・応答数・応答率の推移等を取りまとめた月報を、翌月10日を目途に発注者に提出すること。

#### (7) 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。

録音データは、契約期間中は適切に保存すること。

データ消去については、京都市の指示に従って行うこと（消去到る費用については、見積額に計上可能）。

#### (8) 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、休務日並びに受付時間外について、自動音声のガイダンスを流すこと。

##### (例) ①コールセンター開設前

お電話ありがとうございます。こちらは京都市新型コロナワクチン接種コールセンターでございます。ただいまおかけいただいている電話番号は、●月●日午前●時から受付を開始します。

##### (例) ②コールセンター閉鎖後

お電話ありがとうございます。こちらは京都市新型コロナワクチン接種コールセンターでございます。当窓口は、令和●年●月●日で業務を終了しました。●●に関するお問合せは、令和●年●月●日から、●●で受け付けております。受付時間は、祝日を除く、平日の午前8時45分から午後5時30分まで、電話番号は、●●●●・●●●●・●●●●です。誠に恐れ入りますが、おかけ直しいただきますよう、お願いします。お電話ありがとうございました。

(9) 問合せ内容の分析等

市民から寄せられた問合せ、要望、苦情等を集計するとともに、問合せ件数の推移の把握、傾向の分析、課題の抽出等を行い、発注者に共有すること。

なお、緊急を要する内容については、速やかに発注者へ報告すること。

また、必要に応じて発注者と連携のうえ、課題解決に向けた調整を行うこと。

【参考】令和6年度コールセンターの運営実績（設置期間：9月24日～1月31日）

月	回線数	着信数	応答数	応答率 (%)	最大入電件数/日	最小入電件数/日	平均通話時間/日
9	11	380	379	99.74	118	48	5:06
10	14	2,086	2,064	98.95	172	51	5:10
11	5～9	894	886	99.11	67	27	4:46
12	4～6	282	282	100	29	4	5:07
1	2～3	130	129	99.23	13	1	4:51

※ 令和7年度は、令和6年度同様、集団接種会場の設置及びコールセンターでの予約受付は行わない。

## 5 業務の再委託の禁止

受託候補者は、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。

また、業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、事前に本市に対し、再委託先の名称、代表者氏名、その他必要な事項を通知し、その承認を得なければならない。

なお、その場合、当該再委託先に対し、仕様書に定める受託候補者の義務と同等の義務を負わせるとともに、本市に対して、当該再委託先の全ての行為及びその結果についての責任を負うこととする。

## 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、専属の管理者を配置すること。

管理者は、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、委託業務に係るスタッフ等の指導や個人情報の取扱い等について、発注者と連絡調整を行う。

(2) 専属担当者の配置

担当者は本業務委託の専属スタッフとし、コールセンターのオペレーターは、別のコールセンター業務との兼務は不可とする。

(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) コールセンター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、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、従事させる人員の内訳（自社スタッフと自社スタッフ以外の人数等）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。

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) コールセンタースタッフの出勤状況の報告

コールセンター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）と個人ごとの以下項目を一覧にまとめ、1か月ごとに電子メールにて発注者へ報告すること。

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

## (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に関わる事項の確認のため、発注者が受注者に対し、事前に予告することなく、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ある（派遣スタッフ分を含む）。受注者は当該書類を適切に保管しておくこと。また、監査を適切に行うため、月の勤務表に変更があれば、速やかに本市に連絡すること。

## (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30条の2第3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、受注者の責任において誠実に対応すること。

※ 再委託先においても、同様の取扱いとする。

## 7 委託料の支払い

委託料は、受注者から提出された業務完了届等の資料を基に発注者において必要な検査を行い、当該検査に合格した場合において、受注者の請求に基づき一括で支払うことを予定しているが、契約の際に、発注者と受注者双方協議のうえで決定する。

なお、業務の変更、追加又は中止があったときは、発注者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。

## 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（電子データ）	委託契約期間終了まで	1部

事業報告書には、受託期間中の受電実績や問合せ内容の分析等を盛り込むことを想定している。その他で記載する内容については受託事業者において提案すること。

## 9 損害賠償

故意、過失を問わず、受注者が本業務を遂行するに当たり、受注者の責めに帰する事由により、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、受注者がその損害を賠償する責任を負うものとする。

## 10 契約の解除等

### (1) 契約の解除

業務開始後、受注者が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、発注者は相当の期間を定めて受注者に対し是正を求める。

是正を求めたにも関わらず、正当な理由なく受注者がこれに従わない場合又は発注者の定めた履行期限までに受注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、発注者は受注者に対して、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。

### (2) 契約額の減額

受注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、発注者は当該業務の割合に応じて契約額を減額する。

## 11 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。

（※）問合せの内容によっては、折り返し対応等を行う場合等に、名前、住所等の個人情報を聞き取ることを想定。

### (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情報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を提供する。受注者においても、スタッフ間で知識・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。

Q&A等、委託業務に必要な書類は、コールセンター開設の2週間前までには発注者から提供する。

### (6) 個人情報の取扱い

- ・ 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。

- ・ 別紙「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」の内容を遵守すること。
  - ・ 個人情報保護法その他関係法令及び個人情報保護方針等に基づき、適正に保護・管理できる体制を整備すること。
  - ・ 本業務に携わる者全てに個人情報を保護し、安全な状態に保つことを徹底すること。
  - ・ 本業務の遂行上収集した個人情報については、本業務以外の目的で使用しないこと。これは本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。
  - ・ USBメモリー等小型大容量記録媒体は使用しないこと。
  - ・ 個人情報が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。
  - ・ スタッフが不必要な私物を持ち込まないよう管理すること。
  - ・ 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。
  - ・ 本業務遂行上、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。
- (7) 本仕様書に記載のない事項等の取扱い
- 本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、発注者及び受注者間で協議のうえ決定する。

## 個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書

(個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書の提出)

第1条 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「受注者」という。）は、委託業務を開始する前に、京都市（以下「発注者」という。）が定める「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」を提出し、発注者による個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況の確認を受けなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受注者は、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。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。

(個人情報総括管理者)

第3条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理させるために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置かなければならない。

(従業者の監督)

第4条 受注者は、従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業者に対し、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の適正な管理)

第5条 受注者は、委託業務に係る個人情報の漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理のため、次の各号に掲げる措置のほか必要な措置を講じなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う委託業務を行う区域を設定し、その区域内に限って個人情報を取り扱うこと。
- (2) 個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等に関し、金庫、施錠が可能な保管庫、セキュリティワイヤー等での施錠又は入退室管理の可能な保管室等による保管すること。

- (3) 個人情報記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等を外部に運搬するとき、電子データに対し暗号化処理を施した上で記録する等、適切な安全管理措置を講じること。
- (4) 個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、委託業務の従事者全員に対して実施すること。
- (5) 個人情報を取り扱う作業を行う電子計算機に、セキュリティ対策のソフトウェアを導入し、そのソフトウェアを常に最新の状態に保つこと。

(再委託の制限)

第6条 受注者は、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 受注者は、発注者の承諾を得て委託業務を再委託し、又は請け負わせたときは、その者の商号又は名称その他必要な事項を発注者に通知しなければならない。
- 3 第1項の場合、受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(個人情報の目的外利用の禁止)

第7条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を委託業務における利用の目的を超えて利用してはならない。

(個人情報の第三者提供の禁止)

第8条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、第6条第1項のただし書に基づき、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りでない。

(個人情報の不正な複製等の禁止)

第9条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

(遵守状況の報告)

第10条 発注者は、必要があると認めるときは、この契約が求める個人情報の取扱いに係る遵守状況の報告を受注者に求めること及び当該取扱いについて受注者に適切な措置をとるよう指示することができる。

2 受注者は、前項の報告の求め又は指示があった場合は、速やかに応じなければならない。

(立入調査等)

第11条 発注者は、受注者及び再委託先が委託業務を行うに当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時、受注者（委託業務の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この条において同じ。）の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。

2 発注者は、この共通仕様書に係る受注者の個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。

3 受注者は、前2項の検査等を拒むことができないものとする。

(提供した資料の返還)

第12条 受注者は、委託業務を処理するために委託者から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

(事故の発生 of 報告義務)

第13条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(契約の解除及び損害の賠償)

第14条 発注者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受注者に対して損害賠償の請求をすることができる。

(1) 委託業務を処理するために受注者が取り扱う個人情報について、受注者の責に帰すべき事由による個人情報の漏えい等があったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、この共通仕様書に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。

2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受注者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、受注者が負うものとする。