

# 仕様書

## 1 業務名

札幌市新型コロナウイルス一般電話相談窓口運営業務

## 2 契約履行期間

令和4年4月1日から令和4年11月30日まで

※ 契約日から令和4年3月31日までを履行準備期間とする。

## 3 業務概要

本業務は、新型コロナウイルスに関する体調不良の不安や、その他の一般的な疑問、保健所対応に関するお問い合わせなどについて、電話、FAX、Eメールによる市民対応の業務を適正かつ効率的に遂行するものである。

## 4 履行場所

履行に必要な場所は、取扱情報に応じたセキュリティ要件を満たすように受託者の負担で札幌市内（札幌市保健所から、公共交通機関で片道1時間以内の場所）に用意すること。また、委託者が立ち入り可能な場所とし、委託者と受託者との間で、業務に係る調整等が行える通信手段を用意すること。

## 5 業務の内容

### (1) 基本事項

#### ア 履行時間（お問い合わせ対応時間）

午前9時から午後9時まで（土・日・祝日、年末年始も含む）

#### イ 回線数（席数）

平日：10回線

土・日・祝日：10回線

なお、入電傾向（曜日毎や時間帯毎により入電数に差がある等）に違いがある場合、入電傾向に合わせて席数の傾斜配置をすること。なお、傾斜配分を行う場合は、週毎の席数の平均値が上記席数（10回線×7日）を下回らないようにし、事前に

委託者と協議し行うこと。(例：午前中の入電集中、夜間の入電閑散に合わせ、午前の席数を増加し、夜間の席数を減少させる。平日の入電集中、休日の入電閑散に合わせ、平日に席数を増加し、休日の席数を減少させる。)

また、最大処理コール数を超えるお問い合わせや時間外の入電に関しては、待機やかけ直しへの誘導ガイダンスや、自動応答ガイダンスの設定など必要な処置を講じること。

また、入電数の増加に伴う回線数及び席数の増加については別途調整のうえ決定する。

#### ウ 要員体制等

原則として以下の要員を確保すること。なお、管理の必要上、アシスタント的な役割を持つ要員を設定しても差し支えない。

管理者（S V） 2 席	◎オペレーターの管理及び指導等を担う者 業務遂行に必要な専門的な知識及び能力を有する者 O P では対応できない案件について対応する者
看護師有資格者 2 席	◎医療にかかる専門的知見が必要なお問い合わせに対応するために配置すること
オペレーター（O P） 10 席	◎電話対応する者 電話対応、コミュニケーションスキルはもとより、業務知識等を有すること

※ 休憩による一時的な席数の減を認める。

#### エ 電話設備等

一般電話相談窓口の運営に必要な電話設備等の一切については、受託業者の負担により全て準備し、通話料等も受託業者が負担すること。

一般電話相談窓口の電話番号は本市が取得し、公開している 0570-085-789（ナビダイヤル）の番号を使用すること。受託者の準備する回線は、ナビダイヤル（0570）の着信先に設定可能な回線とすること。ナビダイヤルからの着信先電話番号は市外局番「011」から始まる電話番号とすること。（当該番号着信後、ボイスワープ等によりその他番号に転送することは差し支えないが、転送に係る通話料は受託者の負担

とする。)

また、受託者回線から発信する際に、前述の 0570-085-789 の番号が相手方に通知される体制を整えること。なお、電話設備等は、問い合わせへの対応や対応記録の作成などが円滑に行えるような専用設備の構築（C T I システムの利用など）を行うこと。

従事者がインターネットによる情報検索が行える環境（回線や端末の設置）を履行場所内に整えること。

## オ データの連携

対応内容の閲覧やエスカレーション情報の連携のため、札幌市医療対策室業務調整課総合案内担当係執務室内で職員によるデータ閲覧等が可能となる必要がある。このため、札幌市ネットワークと外部ネットワークとの間でデータ交換をする際には、「札幌市エクストラネット環境」を使用すること。使用にあたっては、ネットワーク接続する端末に適切なウイルス対策ソフトウェアを導入することや、パスワード等の設定を行うなど、十分なセキュリティ対策を講じること。

## (2) 対応すべき事項

### 【相談電話の受電】

一般電話相談窓口寄せられる電話（市が設置する他のコールセンター等からの転送を含む）、FAX、Eメールにて寄せられる下記の間合せへの対応を行うこと。なお、FAX及びEメールによる問い合わせへの対応は、委託者から指示があった問い合わせへの回答案を作成するものとし、FAX及びEメールの送受信は委託者が行う。

#### ア 新型コロナウイルスに係る体調不良に関する不安への回答

相談者からの聞き取り内容により、PCR 検査が必要な場合の医療対策室への引き継ぎや発熱外来等への案内を行う。（発熱外来の案内には、本市が提供する発熱外来マップ（WEB）、発熱外来リスト（Excel データ）の情報を利用すること。同マップ、リストの更新情報は本市から WEB、Eメール等により随時提供されるので、最新の情報により案内を行うこと。）また、PCR 検査が必要な方への対応時には、特定の条件に該当する方に対して検査日程の調整もあわせて行う。

#### イ 保健所対応に関するお問い合わせへの回答

医療対策室からの連絡を待っている方からの進捗状況確認のお問い合わせや、ご自身・ご家族の日常生活に関する質問に対する回答を行う。また、問い合わせ内容によっては、医療対策室内の各班への情報提供や対応の引継ぎを行う。

ウ 従業員に陽性者が発生した企業等からのお問い合わせへの回答

従業員に陽性者が発生した企業等からの営業継続や企業等の対応などについての質問に対する回答を行う。問い合わせ内容によっては、医療対策室内の各班への情報提供や対応の引継ぎを行う。

エ 新型コロナウイルスに関する感染予防対策の相談や一般的な疑問への回答

新型コロナウイルスに関する感染予防対策の相談やウイルスの特性などの一般的な疑問に対する回答を行う。

オ その他、新型コロナウイルスに関するお問い合わせへの回答

上記ア～エに関するお問い合わせのほか、新型コロナウイルスに関連するお問い合わせについて、委託者から提供される資料（情報）や受託者が収集した情報等により回答や相談者への情報提供を行う。

(3) 委託者へのエスカレーションについての対応

ア 一般電話相談窓口にお問い合わせがあったものについては、原則、窓口内で対応を終結させること。

イ 委託者へのエスカレーションが必要な場合は、原則、折り返しによることとし、管理者から委託者へ連絡の上指示を仰ぎ、相談者へ回答すること。

ウ エスカレーション情報に関する委託者との連携・相談は、電話によらず、可能な限りエクセル等のファイルを活用するなど文字情報によって行うこと。

(4) 問合せ対応の記録と報告

ア あらかじめ業務開始前に問合せ対応を記録するためのフォーマットを作成しておくこと。フォーマットは、対応記録の作成に係る時間が極力短くなるよう、入力項目や入力方法等を工夫すること。

イ 問合せ1件毎に問合せ者の問合せ内容や対応等を記録し（すべての通話を録音すること）、必要に応じて委託者が確認できる体制とすること。

ただし、単純な問合せのみのときは、報告書を作成することのできる範囲内で簡略化（項目毎に件数のみの記録等）して差し支えない。

ウ 対応記録についてはシステム端末に記録し、その他重要な記録は委託者に引き渡

したうえで残りの原本は事業終了時まで保管したうえで、事業終了後速やかに廃棄すること。

エ 部門責任者は、対応件数や問合せ内容の日別集計結果を翌営業日の午前中までに委託者に報告すること。問い合わせ内容の分類方法については、業務開始前までに委託者と協議すること。

オ 電話相談窓口に対するクレームがあった場合、部門責任者を通じて翌営業日の午前中までに日時報告書により報告を行うこと。ただし、委託者側職員による緊急対応が必要となるものについては、部門責任者は電話等にて速やかに委託者側職員に報告を行うこと。

カ 統計資料の作成に当たっては、内容に誤りがないよう精度の確保に努めること。

#### (5) 使用言語

日本語のほか、英語、中国語及び韓国語での対応を可能とすること。

ただし、外国語対応については、外国語対応スタッフに転送するなどにより即時対応が可能であればオペレーターを常駐させる必要はない。

外国語対応スタッフに転送する場合は、受託者は事前に委託者と協議し、書面による承認を得ることにより、外国語対応業務の一部を再委託することができる。

#### (6) 従事者名簿等の提出

従事者名簿を提出すること。なお、新たに従事する者がいる場合は、従事を開始する前までに従事者名簿を提出すること。看護師については資格を有することを証する書類の写しを合わせて札幌市に提出すること。

従事者の勤務予定について、時間ごとの配置予定数を記載した勤務予定表を作成し、札幌市に提出すること。

#### (7) その他

その他業務の遂行に関して必要な事項が生じた場合は、委託者と協議の上、業務遂行に当たること。

## 6 マニュアルの作成及び全体調整

### (1) マニュアルの作成

委託者及び国・北海道・札幌市の新型コロナウイルスに関する情報や業務を進めるに当たり必要な情報等をもとに、業務マニュアル、対応用マニュアル、FAQ等

を受託者が作成すること。また、作成したマニュアル類（更新したものも含む）は使用開始前に委託者に提出し、承認を受けた上で実際の対応に供することとする。必要に応じて委託者が修正等を求める場合があるので、受託者はこれに応じること。

なお、業務開始にあたっては、現在札幌市で使用している相談窓口用のFAQ等データを提供するので参考にすることが可能である。

## （２）マニュアルの更新

業務マニュアル、対応用マニュアル、FAQ等は状況に応じて随時更新すること。

また、更新したものについても使用開始前に委託者に提出し、承認を受けた上で実際の対応に供することとする。

なお、受託者が更新した業務マニュアルや、独自に作成した業務手順書やFAQその他関連資料に関する一切の権利（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）を札幌市に無償で譲渡するものとする。また、受託者は、業務マニュアル等に関する著作者人格権を、札幌市又は札幌市が指定する第三者に対して行使しないものとする。

## 7 研修の実施

受託者は本業務の運営にあたり、受託者の下での本業務に新たに従事する業務従事者に対して事前研修を行うこと。

研修は、業務の内容や作業手順だけではなく、個々の作業や業務全体の目的、制度の趣旨や関連法令等の知識、個人情報保護、守秘義務の順守等を業務従事者が十分に理解したうえで事務が進められるように行わなければならない。

また、単にマニュアル等を読ませるだけではなく、事前に十分なシミュレーションを行い、目的が適切に果たされるように研修を行うこと。シミュレーションの中で生じた問題点は必ず洗い出しの上改善すること。

なお、本業務を行う人員の資質について札幌市が不適切と判断した場合は、札幌市及び受託者による協議を行い、受託者は速やかに適切な再教育訓練計画書を札幌市に提出するとともに実施すること。それでも人員の資質が改善されないと札幌市が判断した場合は、該当する人員を本業務に従事させない措置を講じること。

## 8 個人情報等の保護

(1) 個人情報等取扱注意事項の順守

受託者は、本業務を行うにあたって、札幌市セキュリティポリシー及び別記「個人情報等取扱注意事項」を順守するとともに、業務従事者にも順守させなければならない。

また、受託者は各業務開始前に全ての業務従事者等から個人情報保護の順守を明記した誓約書を徴取し委託者に提出しなければならない。

(2) 貸与資料等の持ち出しの禁止

業務上の必要があり、本市から資料等の貸与があった場合には、業務実施場所以外への持ち出しを行わないこと。また、本市への報告目的を除き、画面のハードコピー、データ等についてファイル及びその他の手段による出力を禁止すること。

(3) データの廃棄

使用済データや不良帳票等を廃棄処分する場合は、委託者の指示に従い処理を行い、数量・処理日時・廃棄方法・廃棄従事者等を書面で報告すること。

(4) データの引渡し

受託者は、本業務完了時には直ちに業務に関連するデータを全て委託者に引き渡さなければならない。

(5) 業務完了時のデータの消去

受託者は、上記引渡しに伴い、受託者の負担においてシステム内の電磁的記録など受託者が保有する委託者の全ての機密データを消去し、あるいは参照できないように物理的に破壊しなければならない。

(6) 入退室管理

コールセンターへの出入り口に、パスワード等で管理される施錠システムを備えること。

(7) セキュリティ認証の取得

受託者は、いずれかの認証を業務開始時までに取り得し、その写しを委託者に提出するものとする。

(ア) プライバシーマーク

(イ) ISO/IEC27001

(ウ) JISQ27001

## 9 危機管理体制の構築

受託者は、コールセンター内の新型コロナウイルス感染対策を適切に講じるとともに、トラブルの未然防止対策や万一トラブルが発生したときの危機管理体制を確保すること。

### (1) 新型コロナウイルス感染対策

従事者の日々の健康状況（検温、体調チェック）を確認し、体調不良者が従事することがないように健康管理を適切に行うこと。

また、一般的な感染防止対策はもちろん、コールセンター内（更衣室、休憩室、待機所含む）には消毒用品を配置し、共有して使用する機材の消毒をこまめに行い、オペレーターの交代時にも消毒作業を徹底すること。あわせて、飛沫防止シートの設置や定期的な換気なども行うこと。

### (2) トラブルの未然防止

市民等との接遇にあたっては、常に規律正しく好感の持てる態度と言葉使いを心がけ、迅速かつ丁寧に対応すること。また、統一した対応ができるようにすること。市民等からの問い合わせに対する回答に疑問点が生じた場合は、責任者等を通じて委託者側職員に速やかに確認を行い、適切に対処すること。

### (3) 事故発生時の対応

事故等の発生を確認したときは、直ちに委託者側職員に報告するとともに、必要な措置を講じること。また、その発生原因が受託者にあるときは、受託者が責任を持って適切に対処し、直ちに「事故報告書」を委託者に提出すること。

### (4) 非常緊急時の対応

その他、非常時または緊急時の対応が必要になった場合も、直ちに委託者と協議し、必要な措置を講じること。

### (5) 停電発生時等の対応

お問い合わせ対応時間中は、法定点検等の定期的なメンテナンスや計画停電、落雷などによる緊急の停電の影響を受けることなく業務を継続できるよう、無停電電源装置や自家発電装置などの設置により必要な電源供給を確保すること。

また、お問い合わせ対応に必要な通信回線についても、障害時にも半数以上の回線を運用できるよう、代替回線を確保し、通信障害の影響を受けることのない体制を確保すること。（自然災害によるものを除く。）



## 10 業務従事者の欠員対応

突発的な業務従事者の欠員が生じても、業務遂行に支障をきたすことなく事務を進められるような体制を整えること。

## 11 環境に対する配慮

作業全般にわたって、未使用端末機、プリンターなどの機器の電源切断の励行による節電、作業成果物などの電子化による紙の節約、再生紙の積極的な利用、グリーン購入の推進、アイドリングストップなど、環境に配慮した資源の利用や作業の遂行に留意すること。

## 12 その他

本仕様書に疑義が生じた事項は必要に応じて協議するが、委託業務の範囲内で当初予測できない事態が発生した場合や委託業務に付随する業務については柔軟な対応を行うこと。また、仕様書に定めのない事柄については、委託者と受託者が協議のうえ定めるものとする。

《別記》

個人情報取扱注意事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う際には、個人の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。

(個人情報の保護)

第2 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を、他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(複写、複製の禁止)

第3 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、知り得た個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾を得ることなく複写し、又は複製をしてはならない。

(目的外使用の禁止)

第4 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、知り得た個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(資料等の返還)

第5 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、知り得た個人情報が記録された資料等を、業務の完了日又は契約解除の日をもって委託者に返還するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その方法によるものとする。

(事故の場合の措置)

第6 受託者は、個人情報取扱注意事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。