

見積参加者選考調書（特定随意契約用）

調 達 件 名	札幌市新型コロナウイルス感染症陽性者サポートセンター運営業務
発 注 課	保) 保健所医療対策室業務調整課
選 定 事 業 者	東武トップツアーズ株式会社 札幌支店
随意契約の理由（相手方を特定した理由を含む。）	
<p>本業務は、新型コロナウイルス感染症の陽性者の相談窓口となる「札幌市陽性者サポートセンター（以下、「サポセン」という。）」において、当該陽性者のうち、自宅療養者の体調不良時に係る健康相談やその他問い合わせに対応することを目的として、令和4年12月以降のサポセンの運営を委託するものである。</p> <p>サポセンは、前述のとおり陽性者からの健康相談やその他問い合わせを受けるために令和4年5月から設置された相談窓口であるが、設置当初から現在においても多くの健康相談やその他問い合わせが寄せられていることから、現契約の履行期間後の令和4年12月以降においても継続して当該相談窓口を設置する必要がある。</p> <p>コールセンター事業の新規立上げは、一般的に相当の準備期間（履行場所の確保、人材の確保及び育成等）を要するほか、実稼働後においても業務の習熟度を高めるには一定期間を要するものである。本事業においては、国の同感染症の方針変更や、保健所医療対策室内の最新の業務内容に適応させる等、これまでの同感染症への対応の経過をも踏まえながら、適切に陽性者に回答する必要がある。そのため、申請受付等を行う一般のコールセンター事業とは異なり、臨機応変に対応できる柔軟性をも有する必要があることから、事前準備及び稼働後の習熟期間を特に必要とするものである。</p> <p>したがって、業務の円滑かつ確実な遂行には、電話対応を行う従事者等において一定程度の知識や経験を活かしながら、上記目的に対応できる履行体制が求められる。</p> <p>新規事業者が受託者となった場合において、本業務の履行期間は令和4年12月1日から令和5年3月31日までの4か月間の短期的な業務であることを踏まえると、事前準備期間や稼働後の習熟期間を経て得られる安定的な稼働が期待される期間は、履行期間に比して非常に短くなるため、通話時間の増、応答率の減少、誤回答の発生等、サポセンを利用する陽性者の利便性を大きく損なうことが予想される。</p> <p>また、サポセンは、厚生労働省が示した健康フォローアップセンターとしての機能を有していることから、第一義的に陽性者の命に関わる健康相談を主として行っているが、それだけではなく、陽性者からの健康相談以外の問い合わせについても、その時々に応じた対応や案内をしており、陽性者の疑問への回答や不安の解消等の重要な役割を果たしている相談窓口である。</p> <p>さらに、本事業の履行期間は、冬期間であるため、同感染症のほかインフルエンザウイルス感染症との同時流行も予測される。このことから、多くの陽性者からサポセンに受電があることが想定されるため、業務の円滑かつ確実な遂行のためにも、特に効率的かつ高い応答品質を確保する必要がある。</p> <p>よって、健康相談やその他問い合わせに対する高い応答品質を維持したうえで、サポセンの受電体制を継続するためには、国の同感染症の方針変更による対応や、保健所医療対策室の業務内容に精通し、迅速かつ適切に回答できる者を契約の相手方とする必要がある。</p> <p>本業務の契約の相手方である東武トップツアーズ株式会社は、令和4年5月から「札幌市新型コロナウイルス陽性者サポートセンター運営業務」を現に履行している者であり、本事業を良好に履行しており、前述した国の同感染症の方針変更による対応や、保健所医療対策室の最新の業務内容に精通し、健康相談やその他問い合わせの対応を行うことができることから、対応品質を確保した上での本事業の優れたノウハウを有する唯一の者である。</p>	
根拠法令	地方自治法施行令第167条の2第1項第2号
決 定 日	令和4年11月11日