

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一般電話相談窓口運營業務（令和4年12月～令和5年3月）
発注課	保）医療対策室業務調整課
選定事業者	株式会社カスタマーリレーションテレマーケティング
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流行下における体調への不安や、一般的な疑問を抱えた市民（相談者）からの相談に、国の対応や、本市医療対策室の業務内容にあわせて、適切かつ迅速に回答することを目的に、札幌市新型コロナウイルス一般電話相談窓口（以下、「一般相談窓口」という。）の令和4年12月以降の運営を委託する業務である。</p> <p>本業務の対象となる一般相談窓口は新型コロナウイルス感染症に関する一般的な不安などの相談を受けるため、令和2年度より設置しているが、現在においても多くの相談が寄せられており、現行契約の履行期間後の令和4年12月以降も継続して設置することが必要である。</p> <p>一般にコールセンターの新規立上げには相当の準備期間（人材確保、履行場所確保等）、人材育成期間を要するほか、実稼働後も対応の習熟化には一定期間を要するものであり、それに加えて、一般相談窓口運營業務は、新型コロナウイルス感染症に関する市民（相談者）からの一般的な相談に、頻回に変更になる国の対応や、医療対策室の最新の業務内容にあわせて、これまでの同感染症への対応の経過をも踏まえながら、適切に回答する必要がある、単に申請受付等を行う一般のコールセンター以上の応答困難性を有し、事前準備、稼働後の習熟期間を特に必要とするものである。</p> <p>また、一般相談窓口は、陽性者サポートセンターの対象となる陽性者及び同居の濃厚接触者のみならず、陽性者サポートセンターの対象とならない方へも、陽性者との接触時の対応や、体調不良時の対応方法等について、その時宜に応じた案内をしており、市民（相談者）の疑問への回答や不安の解消等、重要な役割を果たしている窓口である。</p> <p>現行契約の履行期間に引き続いて行われる本業務は、履行期間が令和4年12月1日から令和5年3月31日までの4か月間の短期となっており、新規事業者による受託となった場合、事前準備期間や稼働後の習熟期間を経て、安定稼働が期待される期間が、履行期間に比して非常に短くなり、相談窓口を利用する市民（相談者）の利便性を損なう（通話時間長大化、繋がりにくい状況の発生等）ことが予想される。</p> <p>加えて、履行期間にあたる12月から3月までの期間は冬期のため、新型コロナウイルス感染症とインフルエンザウイルス感染症の同時流行も予測され、多くの受電が想定されるため、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>そのため、高い応答品質を維持したうえで、一般相談窓口の受電体制を継続するという、本業務の目的を達成するには、最新の国の対応や、医療対策室の業務情報に精通し、相談者の質問・相談に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株式会社カスタマーリレーションテレマーケティングは、令和4年4月より「札幌市新型コロナウイルス一般電話相談窓口運營業務」を受託し、良好に履行しており、前述の最新の国の対応に応じた札幌市の対応や、医療対策室の最新の業務情報に精通し、一般相談窓口へ寄せられる最新の相談内容も把握しており、対応品質を確保した上での受電体制の継続確保を目的とする本業務についての優れたノウハウを有する唯一の者である。</p>	
根拠法令	<p>■ 地方自治法施行令第167条の2第1項第2号（予定価格100万円超の場合に記入）</p>
決定日	令和4年10月6日