

新潟市新型コロナウイルス感染症ワクチン接種
コールセンター運営等業務委託仕様書

令和3年2月

新潟市保健所保健管理課

目次

1	業務の名称	1
2	業務の目的	1
3	業務期間	1
4	契約形態及び支払い	1
5	想定スケジュール	1
6	業務内容	1
7	要員要件	4
8	情報セキュリティ対策	5
9	業務の進め方	5
10	成果物等	6
11	機密保護	7
12	その他特記事項	7

本仕様書は、新潟市新型コロナウイルス感染症ワクチン接種コールセンター運営等業務委託（以下、「本業務」という。）の調達に関して、新潟市（以下、「本市」という。）と受託者との契約履行に必要な事項を定めるものである。

1 業務の名称

「新潟市新型コロナウイルス感染症ワクチン接種コールセンター運営等業務」

2 業務の目的

新型コロナウイルス感染症ワクチン接種に関して、国より接種実施主体として市町村の役割が示された。全ての新潟市民を対象として、ワクチン接種を行うにあたり、市民からの問い合わせや予約受付をコールセンターで受け付けることで、当該接種に係る事業の円滑かつ効率的な推進を図り、市民が安心して接種できる体制を構築することを目的とする。

3 業務期間

契約締結日 から 令和3年12月28日 まで

4 契約形態及び支払い

契約形態は、総額で契約するものとし、契約書で定める期間毎に分割で支払うものとする。ただし、令和2年度の支払額は契約額の10%を上限とする。

5 想定スケジュール

本市における新型コロナウイルス感染症ワクチン接種スケジュールは以下のとおりである。なお、本スケジュールは確定したものではなく、変更することがある。

日程	接種内容
令和3年3月下旬	高齢者への接種券発送
令和3年4月以降	高齢者のワクチン接種開始
令和3年4月以降	高齢者以外への接種券発送

6 業務内容

受託者は、下記の内容で専門スタッフを配置し、コールセンターを設置するとともに、確実に円滑な運用を実施すること。

なお、本業務の性質上、国の通知・通達、国内外情勢等により、実施すべき業務範囲が変更となる可能性がある。

6.1 開設期間・条件等

(1) 開設期間

令和3年3月28日（日）から令和3年12月28日（火）までとする。ただし、ワクチン接種に関する国内外の状況によっては、短縮・延長する可能性がある。

(2) 受付時間

平日 午前8時30分 から 午後6時00分 まで

土曜、日曜及び祝日 午前9時00分 から 午後5時00分 まで

※上記時間帯を基本とするが、緊急性などを考慮したうえで、受託者及び本市で協議の上必要と認めた場合は、上記時間以外においても作業を実施して構わない。

(3) コールセンターの運用場所、施設、設備及び機器の条件

ア 設置場所

コールセンター設置場所については、市内外を問わず設置可能とし、受託者で用意すること。

イ 受付電話番号

取得する電話番号は、全市で共通の1種類とし、市外局番『025』で始まる番号（アナログ回線やひかり電話などのデジタル回線）を受託者で取得すること。ただし、通話無料のフリーダイヤルは採用しない。なお、電話回線開通に係る費用（開通工事費、基本料金や各種オプションサービス利用料金等）、市外にコールセンターを設置した場合の転送に係る費用、受電回線（チャンネル）を増やす費用など、発信者の通話料以外は受託者において負担すること。

また、受電の際は、対応オペレータに自動的に振り分けることとし、振分け上限を超えた受電は、対応を終えたオペレータへ順番に振り分ける機能及び音声案内機能を有すること。また、受付時間外は「時間外である旨」を自動音声で案内するなど、場面に応じた自動音声再生に対応すること。

取得した電話番号については、令和3年3月18日（木）午後3時までに本市に報告すること。

ウ 設備、什器、備品、消耗品等

設備、什器、備品、消耗品を含め受託者で用意すること。受託者で用意する施設、備品及び機器は、受託者の責任で保守・管理及び故障対応すること。

6. 2 業務内容の詳細

(1) 市民からの問い合わせ対応

ア 集団接種に関する予約方法（接種の対象者、場所等）

イ 集団接種に関する予約状況の確認

ウ 個別接種に関する最寄り接種会場への案内

エ ワクチンの特性及び接種間隔

オ クーポン券の紛失・再発行に関する案内

カ 予約システムに関する操作方法や不具合等への対応

キ その他、例外的な対応に関すること

対応内容については、本市と受注者が協議の上、受託者が作成する運用マニュアル及びFAQに従うものとする。運用マニュアル及びFAQ記載以外の問い合わせについては、本市に報告の上対応を依頼すること。ただし、本市が対応内容を決定の上、コールセンターから回答するよう指示する場合がある。また、受託者は、本市からの音声データの提供依頼があった場合は、本市の依頼に従い、該当の音声データの確認を行うこと。

なお、運用マニュアル及びFAQは、国・県等の動向や本市から提供する情報を基に、受託者において最新の情報を反映したものとすること。また、本市のワクチン接種状況や社会情勢に合わせて、マニュアル等は常に最新のものに更新すること。

また、ワクチンの有効性や安全性、接種後の副反応に係る相談といった医学的知見が必要となる専門的な相談等を市民から受けた場合は、県のコールセンターや厚生労働省の窓口などを適切に案内すること。

また、外国人からの問合せについて対応できるようにすること。(あらかじめ対応マニュアルに対応問答を記載することや翻訳機等を利用するなど適宜対応する。主に英語、中国語を想定している) ※参考 外国人住民数:5,655人(2021年1月時点)

(2)市民からの予約受付

ア コールセンターによる予約受付

集団接種の予約について、各接種会場及び日時ごとの予約枠を管理できる予約システム(Webサイトやスマートフォンアプリ(LINE等)により受付可能なもの)「以下、「予約システム」という。」を用意し、コールセンターへの電話による予約申込者に対して、予約システムを利用し、予約枠を確保したうえで、予約の受付や取消しを行うこと。

なお、市民からアクセスが集中した場合でも、コールセンター業務に影響がないように対策を講じること。

イ オンラインによる予約

予約システムは、市民、コールセンター運営要員、本市職員及び接種会場の従事者がパソコン及びスマートフォン等のブラウザ及びスマートフォンアプリ(LINE等)から集団接種の予約、予約取消し、予約状況の確認等を行うことができること。

なお、予約システムのURLを市報等により案内することから、令和3年3月18日(木)午後3時までにURL及び二次元バーコードのデータファイルを本市へ提出すること。

ウ 予約一覧の作成

各集団接種会場及び日時ごとの予約状況の一覧データを暗号化したうえで、セキュリティ機能に対応した外部記録媒体または電子メールに添付して送付する方法で、本市及び接種会場の従事者が確認できるようにすること。

エ 受付方法

問合せ受付専用電話番号により、電話で受け付ける。

また、聴覚障がいのある方等、電話での対応が難しい方のために、専用メールアドレスによる受付チャンネルも受託者で用意すること。当該メールアドレスに問合せ等があれば、本市と協議の上、受託者において迅速かつ適切に対応すること。

6. 3 想定入電数等

1日あたり約2,600件の入電数を想定する。なお、本業務のサービスレベルを一定以上に保つため、コールセンターオペレータによる受電応答率90%を達成する前提で運営体制を構築すること。また、達成されない場合は速やかに対策を講じたうえで、改善状況を本市に文書で報告すること。

なお、コールセンターの運営要員については、最低50人を配置して対応すること。

6. 4 定期報告

(1)日次報告

当該日の翌運用日午前中までに次の内容を一覧にまとめ、暗号化しセキュリティ機能に対応したファイルを電子メールにて本市へ報告すること。また、問合せがエスカレーションしたものは、それが正しく行われたかを本市職員に確認し、日次報告に含めること。

- ア 着信数
- イ 応答数
- ウ 応答率
- エ その他報告が必要と判断される事項

(2)月次報告

月次報告書を作成の上、月に1回報告会を開催し、次の内容を報告すること。

- ア 月間着信数、応答数、応答率、応答品質低下時の改善策
- イ サービス管理指標
- ウ FAQ追加、変更内容
- エ その他報告が必要と判断される事項

なお、報告会は本市の指示した場所で行うこととし、開催時期は協議の上決定する。

7 要員要件

コールセンター運営要員

- (1) コールセンター運営要員は、オペレータ及び管理責任者を配置すること。
- (2) オペレータは、電話対応マナー等の専門スキルを有すること。
- (3) 管理責任者は、コールセンターの運営・管理及びオペレータの監督を行うため、常時1名以上をコールセンター内に配置し、オペレータでは対応が困難であるが、一定の専門知識があれば対応可能な問合せ、クレーム、要望及び提案への対応を行うこと。
また、本市との調整・連絡業務を行うこととし、業務に必要な経験・知識を有すること。

8 情報セキュリティ対策

受託者は、以下の情報セキュリティ対策を行うこと。

(1) 不正行為対策

本業務では市民の個人情報を扱うが、本市が許可した場所以外での個人情報の取り扱いには想定していない。その前提で、個人情報の盗難・不正アクセス・不正閲覧等の不正行為を防止する措置を講じること。また、措置の内容は本市に「情報セキュリティ対策報告書」として書面で報告すること。

(2) セキュリティ教育

本業務の従事者全員に対し、個人情報の適切な取扱い、不正行為防止を前提とした業務従事ルール等のセキュリティ教育を実施すること。また、教育の実施日・実施概要・対象者については本市に「セキュリティ教育実施報告書」として書面で報告すること。

(3) コールセンター運営

個人情報を取り扱うため、コールセンター等の業務スペース内は部外者が立ち入れないように施錠、開錠の管理を適切に行うとともに、入退出の手順を明確化し、それに基づく入退室管理を徹底すること。また、業務スペース内では、従事者の私物の通信機器の使用を禁止すること。

9 業務の進め方

(1) 業務従事者の確保

本業務を行うにあたり、十分な知識、理解及び経験のあるスタッフを確保すること。

(2) 作業従事者名簿の提出

本市と連絡及び調整を行う一元的な窓口となる管理責任者などの作業従事者について、契約締結時に本市が定める作業従事者名簿の様式により本市に提出し、承認を受けること。なお、作業従事者を変更するときも同様とする。

(3) 作業計画書の作成

コールセンター開設にあたっての設計・構築・試験運用などをまとめた作業計画書を作成し、開設作業着手前に本市に提出すること。提出後に計画変更が生じた場合は、その内容を遅滞なく報告すること。

(4) 打合せ、保守等の実施時間

定期報告とは別に打合せ等が必要な場合は、原則として平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までの間に実施すること。ただし、緊急性や利用者への影響などを考慮したうえで、受託者及び本市で協議のうえ必要と認めた場合には、上記時間外において実施しても構わない。

(5) 提言・助言と協力

受託者は、本市から本業務に係る技術的な助言を求められた際は、速やかに対応し、回答を行うこと。

(6) 再委託

別紙「新潟市新型コロナウイルス感染症ワクチン接種コールセンター運営等業務委託契約書」（以下、「契約書」という。）の記載による。

10 成果物等

(1) 成果物

受託者は、以下に示す成果物について、Microsoft Office 製品または PDF 形式で作成の上、CD-R 等に格納したものと紙面に印刷したものの 1 部を 1 セットにして納入すること。

また、表に示す成果物の統合及び表に示す成果物以外の成果物の作成が必要となった場合は、本市と受託者とで協議し、あらかじめ成果物の名称及び内容、納入期日等を決定の上、作成すること。

なお、成果物の作成にあたり、同一の納入期日の成果物は一冊にまとめ、各ドキュメントの概要を記載したドキュメントを表紙とし、各ドキュメントにインデックスを付すること。

No.	名 称	内 容	納入期日
1	作業計画書	「9.業務の進め方」に示す、作業計画をまとめた文書。	契約締結日から 3 日以内
2	問合せ受付報告書	「9.業務の進め方」に示す、市民からの問合せ受付状況、情報セキュリティ対策履行状況、本業務の履行上本市・受託者間で共有すべき事項などをまとめた文書。	随時情報共有
3	運営席数報告書	対応オペレータの座席数について週ごとにまとめた文書。	翌週火曜日
4	情報セキュリティ	「8.(1)」に示す、本業務にて講じた、個人情報	令和 3 年 12 月 28

	対策実施報告書	の盗難・不正アクセス・不正閲覧等の不正行為を防止する措置の実施状況をまとめた文書。	日までの期間とし、随時提出
5	セキュリティ報告実施報告書	「8.(2)」に示す、本業務の従事者全員に対して実施したセキュリティ教育の実施状況をまとめた文書。	令和3年12月28日までの期間とし、随時提出
6	統括報告書	1～5を報告書としてまとめた文書。	作業完了後10日以内

(2) 著作権の取り扱い

「契約書」の記載による。

(3) 納入場所

本市が指定した場所に納入すること。

(4) 検査方法

「契約書」の記載による。

(5) 契約不適合責任

「契約書」の記載による。

1.1 機密保護

本契約内で得た情報に関しては、本仕様書に定める業務遂行上の目的以外に使用・開示してはならない。

1.2 その他特記事項

(1) 疑義の解釈

本業務について疑義を生じた場合は、速やかに本市と受託者とで協議を行うこと。

(2) 業務評価の特記仕様

本業務の履行完了など、契約終了後に受託者の業務内容について、本市は下記の基準により評価し、記録を保存するものとする。なお、受託者は評価結果について異議を申し立てることはできないものとする。また、評価結果が契約条件に影響を与えることは一切ないものとする。

評価ランク	評価基準
A	成果物の品質、納入等で仕様を超える成果があった。
B	通常の指示により仕様どおりの成果を得た。
C	仕様書のほかに口頭の指示等により仕様どおりの成果を得た。
D	担当者が相当程度指導するなどして、なんとか仕様レベルの成果を得た。

E	仕様を達成できなかった（契約解除等）。
---	---------------------

(3) 法令等の遵守

本業務の履行にあたっては、関係法令及び本市の条例、規則、要綱等を十分理解すること。なお、本システムに関連する規則類は、本市のホームページ（<http://www.city.niigata.lg.jp/>）の例規集及び要綱集に掲載のとおりである。