

受付 番号	種 目 番 号	連 絡 先	委託担当 健康福祉局 健康安全部 健康安全課 担当者 高橋 電 話 671-4641
----------	---------	-------	--

## 設 計 書

- 1 委 託 名 令和3年度 横浜市新型コロナウイルス感染症委託療養者専用コールセンター業務委託（令和4年2月～令和4年3月）
- 2 履 行 場 所 受託者が用意する執務室（執務室の選定にあたっては、市と協議を行うものとする。）
- 3 履行期間  
又は期限  期間 令和4年2月1日 から令和4年3月31日 まで  
 期限 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 まで
- 4 契約区分  確定契約  概算契約
- 5 その他特約事項 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 6 現 場 説 明  不要  
 要 （ \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分 \_\_\_\_\_ 場所 \_\_\_\_\_ ）
- 7 委 託 概 要
- (1) 新型コロナウイルスに感染した自宅療養者のうち、症状の悪化が懸念されるため委託療養（患者の診療を医師会等に委託）となった市民からの電話・FAX問合せへの対応業務
- (2) 遠隔モニタリングによる体調確認が取れない者等へのフォローアップ架電業務
- (3) 定期報告

8 部 分 払

す る (2回以内)

しない

部 分 払 の 基 準

業 務 内 容	履 行 予定月	数 量 (概算数量)	単 位	単 価	金 額 (概算金額)
コールセンター業務	毎月	(6,324)	時間		
コールセンター業務 (看護師)	毎月	(7,696)	時間		
管理費	毎月	2	月		
設備利用料 (含電話回線費)	毎月	2	月		
諸経費	毎月	2	月		

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額

※概算数量の場合は、数量及び金額を( )で囲む。

委 託 代 金 額

(概算金額) ¥

内 訳 業 務 価 格

(概算金額) ¥

消費税及び地方消費税相当額

(概算金額) ¥

内 訳 書

名 称	形状寸法等	数 量 (概算数量)	単位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
コールセンター業務 (毎月)		(6,324)	時間			
コールセンター業務 (看護師・毎月)		(7,696)	時間			
管理費		2	月			
設備利用料 (含電話回線費)		2	月			
諸経費		2	月			
計						
消費税相当額						
合 計						

※ 概算数量の場合は、数量及び金額を ( ) で囲む

令和3年度横浜市新型コロナウイルス感染症委託療養者専用コールセンター業務委託（令和4年2月～令和4年3月）仕様書

## 1 委託件名

令和3年度横浜市新型コロナウイルス感染症委託療養者専用コールセンター業務委託（令和4年2月～令和4年3月）

## 2 委託期間

令和4年2月1日～令和4年3月31日

## 3 業務内容

- (1) 新型コロナウイルスに感染した自宅療養者のうち、症状の悪化が懸念されるため委託療養（患者の診療を医師会等に委託）となった市民からの電話・FAX問合せへの対応業務
- (2) 遠隔モニタリングによる体調確認が取れない者等へのフォローアップ架電業務
- (3) 定期報告

## 4 運用日及び運用時間

- (1) 運用日：月曜日から日曜日（土日祝日含む）
- (2) 運用時間：9：00～19：00（10時間/日）

運用時間外の19：00～翌9：00までの間は、神奈川県のコロナ119へ自動的に転送されるよう、神奈川県と調整するものとする。

## 5 業務内容の詳細

- (1) 新型コロナウイルスに感染した自宅療養者のうち、症状の悪化が懸念されるため委託療養（患者の診療を医師会等に委託）となった市民からの電話・FAX問合せへの対応業務

委託療養者からの健康相談および体調の悪化・急変等による緊急相談に対応する。血中酸素飽和度の低下や発熱症状の増悪など、重症化を疑う状況があると判断される場合は、発注者に連絡し、救急車等を要請する。

- (2) 新型コロナウイルス感染症委託療養者フォローアップ業務

委託療養者のうち、遠隔モニタリングによる確認が取れない方等へ架電し、状態を確認する。重症化を疑う状況があると判断される場合は、発注者に連絡し、救急車等を要請する。

- (3) 定期報告

日々の業務については、日報作成、月次報告、最終報告として報告すること。また、報告ないようについては、発注者と受注者が協議のうえ定めること。なお、発注者から別途報告を求められた場合には、その都度対応すること。

成果物の納品は、横浜市健康福祉局健康安全課あてとする。

## 6 想定入電数

想定入電数および想定処理時間は次の通りとする。

想定入電数 9000件/月 (約300コール/日)

## 7 品質要件

(1) 業務水準を一定以上に保つため、受託者は応答率（総応答呼数÷総入電件数）について次の目標を達成するように誠実に努めなければならない。達成されない場合、委託者は受託者と協議・調整を行い、改善策の提出を 求めることができるものとする。

- ・ 1日平均90%以上
- ・ 全時間帯（1時間区切り）85%以上

(2) 委託者の責に帰すことのできない、オペレーターの誤案内や不適切な対応にかかる苦情は、受託者が責任を持って対応すること。また、苦情発生時は委託者に速やかに報告すること。

## 8 従事者の配置

(1) 受託者は、受託にかかる業務を遂行するため、次に該当するもの（以下「従事者」という。）を配置し、業務に従事させなければならない。

ア 業務に必要な知識及び技術を有するとともに、神奈川県が実施する医療崩壊を防ぐ新たな医療提供体制「神奈川モデル」の趣旨及び業務の公共性を十分理解し、円滑に業務の遂行ができる者

イ コールセンターの業務を遂行するにあたり、十分な経験を有する者

ウ 体調の悪化・急変等による緊急相談に対応できる看護師

(2) 受託者は、常に業務量に見合った人数を配置し、業務量増加の場合には速やかに配置人員の増員を図り、業務に支障が生じないようにしなければならない。

(3) 従事者の出勤時間や退勤時間の管理については受託者が管理し、必要に応じて委託者に報告するものとする。

(4) 交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的に従事者等が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えることとする。

## 9 従事者の指揮

従事者の指揮監督は、受託者が行うこととする。

## 10 施設、設備及び機器の条件

(1) 設備、什器、備品を含め受託者側で用意する。

受託者が用意する施設、設備及び機器は、受託者の責任で保守・管理及び故障対応すること。

## (2) 情報システム環境

### (7) 応対履歴システム環境

応対履歴システムを用意すること。

(イ) 応対履歴情報は、受付番号、受付日時、内容分類、性質分類、問合せ・回答内容、処理状況等を記録する。なお、市民の個人情報については、折り返し電話等で必要な場合に限り、最低限必要な情報を収集し、専用のフィールドに記録し、後日削除できるようにするものとする。

### イ FAQシステム

(7) 本業務専用のFAQシステムを用意すること。なお、FAQの作成にあたっては、契約締結後に委託者と調整の上、作成する。

(イ) FAQ情報は、委託者と調整の上受託者が作成し、最終的に委託者の承諾を得るものとする。

(ウ) FAQシステムは、応対要員の操作性を考慮し、検索等が容易に行えるようにすること。

(エ) FAQ情報は適宜更新し、応対効率の向上と正確性を確保すること。また、委託者にエスカラーション対応を依頼し、委託者が行った対応内容に関してFAQシステムへの反映の要否を委託者と調整し、必要な場合にはFAQシステムに取り込むこと。

### (3) 電話設備環境

回線数は最大30回線とする。回線使用料は委託費に含める。なお、電話回線は、受託者が用意すること。電話番号は別途、発注者から受注者に指示する。

### (4) FAX設備環境

受託者は、FAX回線及び必要な機器を用意すること（回線使用料は委託費に含める。電話番号は別途、発注者から受注者に指示する。

## 11 データの搬送について

データの搬送はセキュリティの確保された手段を用いること。

## 12 セキュリティ対策・個人情報保護要件

横浜市個人情報保護条例及び横浜市情報セキュリティ基準等、委託者が定める規定、その他関係法令等に基づき、必要なセキュリティ対策・個人情報保護対策を講じること。

## 13 事務打ち合わせの実施

委託者及び受託者は、必要に応じて事務打ち合わせを行い、円滑な事務処理に努めなければならない。

## 14 業務マニュアルの作成・充実

受託者は、業務の開始前に、発注者からの情報提供をもとに、業務の実施手順を定めたマニュアルを作成の上、発注者に内容を説明し、了承を得ること。

また受託者は、業務上習得したノウハウについて、既存のマニュアルに付加するなど、マニュアルの充実を図ることとする。

#### 15 非常事態への対応

災害、事故、機器故障、回線異常、要員の出勤不能等の非常事態が発生し、業務運営に影響を及ぼす場合は、速やかに委託者へ状況、影響範囲等を報告し、対策を協議すること。また、影響を最小限にとどめる対策、復旧作業等を実施し、極力業務を継続実施するよう努めること。

#### 16 本業務の運営に必要な費用

本委託契約に係る委託費用は、次の（１）～（４）に示す本委託業務の契約期間中の一切の費用の総額とする。

- （１）使用機器及びネットワークに関する費用
- （２）設備及び要員に要する費用
- （３）光熱費等 本業務運営に必要な光熱費、通信費（回線費用含む）、消耗品（コピー用紙等）、運用施設の使用料等
- （４）準備に要する費用 業務開始前の準備期間に発生する全ての費用（設計費、通信費、要員費、研修費、光熱費、運営施設費等

#### 17 契約終了後の電話番号・マニュアルの譲渡

本契約の終了後は、委託者の指示に従い本業務で使用した電話番号やマニュアルを使用する権限を委託者に譲渡する、もしくは次期の受託者が継続して使用できるように引継ぎを行うこと（譲渡や引継ぎに費用が発生する 場合、本委託費に含まれているものとする）。

#### 18 データの消去

受託者が用意したパソコン等の中にある、この業務に関する全ての情報の記録等については、委託契約期間終了後、委託者からの依頼に基づき受託者の責任において完全に消去するものとする。