

埼玉県新型コロナウイルス感染症総合相談センター設置業務仕様書

1 目的

新型コロナウイルス感染症に関する総合的な電話相談窓口（コールセンター）を整備し、県民等からの体調に関する相談や受診相談等の問合せに適切に対応することを目的とする。

2 業務内容

(1) 新型コロナウイルス感染症に関する以下の電話問合せに対し必要な案内や助言を行う。

- ア 発熱等の体調に関する相談
- イ 医療機関等の受診先の確認
- ウ 療養に関する内容（HER-SYS の ID 確認等）
- エ 一般的な質問（感染後の療養や濃厚接触者の扱い等）
- オ 保健所への連絡の取次ぎ
- カ その他の関連した問合せ等

具体的な案内は、本契約締結後に委託者から別途受託者に示す「対応マニュアル」に基づき実施することとする。なお、「対応マニュアル」は適宜見直すものとし、見直した場合、受託者は「3（1）相談員」に対し速やかに周知を図ることとする。

(2) 相談内容の報告等

ア 日次報告

次の項目を記録し、当日分を翌日の正午までに報告すること。（土曜、日曜、祝日を含む。）

- ・ 1 日分の着信件数及び応答件数
- ・ 相談受付時間、相談の内容及び応答の概要を（1）アからカの内容に分類したもの。

イ 月次報告（翌月の 10 日までに提出）

- ・ 1 日を 1 時間単位ごとに整理した着信件数及び応答件数

(3) 受電時の応答

電話を受理する場合は、「埼玉県新型コロナウイルス感染症総合相談センター窓口」と呼称すること。

3 実施の体制

(1) 相談員

電話相談に対応する者（以下「相談員」という。）のうち、回線数の半数以上は、看護師免許を有する者（以下、「看護師」という。）を充てること。また、医学的知識が必要な問合せについては、看護師が対応し、適切な助言を行うよう努めること。

(2) 専用回線の設置

ア 業務を行うに当たっては、受託者の負担により番号公開回線を 1 回線設置するとともに、この番号公開回線を「代表」にして、連絡受理用の回線を時間帯ごとに下

表のとおり設けること。

時間帯	回線数
8時から18時	40回線
18時から22時	30回線
22時から翌8時まで	10回線

イ 番号公開回線は、委託者が指定する「ナビダイヤル (NTT コミュニケーションズ)」の番号を使用すること。

ウ 番号公開回線とは別に、聴覚障害者専用の FAX 回線を1回線設置すること。

(3) インターネット環境等の整備

新型コロナウイルス感染者等情報把握・管理システム (HER-SYS) を使用するためのインターネット環境等を整備すること。

(4) 業務実施期間

令和5年4月21日から令和5年9月30日までとし、契約期間中は、毎日（土曜、日曜、祝日を含む）、当該業務の専用回線を設置すること。

なお、令和5年4月21日は午前9時から業務を開始し、令和5年9月30日は22時まで相談を受け付けること。

(5) 業務責任者の設置

受託者は、本業務の責任者として「業務責任者」を配置すること。

(6) 研修体制の整備

受託者は、業務開始に当たり、相談員に対して業務や個人情報の取り扱いについて必要な研修を行うこととし、事業開始後についても、質の向上が図られるよう、適宜、相談員の研修・教育に取り組むこと。なお、研修の記録は保管しておくこと。

4 危機管理体制の構築

(1) 受託者は、電話の不通等の事故が発生した場合に備え、委託者との緊急連絡体制を構築すること。

(2) 受託者は、電話相談に必要な機器及び電話回線について、故障に備え、必要な保守契約を締結すること。

5 サービスレベルに関する要件

受託者は、次に示す目標値を達成するよう受託者が持つノウハウを最大限に発揮し、業務に努めるものとする。目標値を満たさない場合は、受託者は速やかに改善措置を講じるとともに、委託者に報告すること。

サービスレベル 設定項目	内容	目標値の 目安
応答率	発生した着信数に対し、相談員が相当した率	90%以上

6 関係書類の整備・保存

(1) 委託者の求めに応じて提示できるように、次の内容が分かるものを整備しておくこと。

- ア 業務従事者名簿
- イ 看護師免許の写し
- ウ 日ごとの勤務実績（従事者名及び勤務した時間が分かるもの）
- エ その他関係帳簿類や支出証拠書等

(2) 上記の関係帳簿類は、委託業務終了後5年間保存すること。

7 著作権

- (1) 受託者が納入する全ての成果物の著作権は、契約金額の支払完了をもって委託者に帰属する。
- (2) 受託者が従前から有していた著作権は受託者に留保されるものとし、委託者は当該契約に基づいて自己利用するために必要な範囲で、これらを著作権法に従い利用できるものとする。
- (3) 業務の履行に関し、新たに著作した成果物の著作権は、委託者に移転する。

8 情報セキュリティ要件

- (1) 本業務で使用する端末にはウイルス対策ソフトを導入すること。また、最新のウイルス対策パターンデータを適用すること。サーバ機器に関しても同等のウイルス対策を施すこと。
- (2) 本サービスのインターネット接続境界において、不正な通信・侵入を防ぐ措置や、外部脅威の侵入を検知し、防御する対策が講じられていること。
- (3) 本業務実施場所への入退室は鍵がかけられるようセキュリティ対策がなされていること。
- (4) 本業務履行場所への私物の持ち込み及び関係書類並びに関係データの外部持ち出しを禁ずること。ただし、事前に委託者の許可を得た場合はこの限りでない。
- (5) 個人情報をインターネット上のオンラインストレージなどで保管する場合、外部からの不正な通信・侵入を防ぐ装置や、外部脅威の侵入を検知し、防御する対策が講じられているものを採用すること。

9 業務の引継ぎ

受託者は契約期間が終了した場合（契約解除による契約終了の場合を含む。）は、後任の受託者が契約開始日から滞りなく業務が行えるよう引継書を作成し、委託者及び後任の受託者に業務の引継ぎを行うこと。なお、引継ぎには業務責任者が参加することとする。

10 その他

- (1) 相談件数の増減状況により、回線数を見直す必要が生じた場合は、委託者と受託者で対応を協議の上、決定することができることとする。なお、委託者は受託者に遅くとも、回線数を増やす場合には1か月前までに通知し、減らす場合には1.5か月前

までに通知することを原則とする。

- (2) コールセンター設置及び原状復帰にかかる費用は、全て受託者の負担とする。なお、設置場所は相談者のプライバシーが保護される場所とし、業務の履行は当該場所において行うこと。
- (3) 履行場所への入退室は、業務に従事する者に限ることとし、業務と関係のない者が立ち入らないようにすること。
- (4) 業務の実施に当たっては、委託者と受託者が適宜協議し、確認を取りながら行うものとする。
- (5) この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、甲乙の双方で協議して決定するものとする。