

仕様書

1 業務名

受診・相談センター運営業務

2 契約履行期間

令和4年12月1日から令和5年3月31日まで

※ 契約日から令和4年11月30日までを履行準備期間とする。

3 業務概要

本業務は、新型コロナウイルスが疑われる発熱等の症状がある市民からの相談について、診察可能な医療機関や受診方法を電話により案内する業務を適正かつ効率的に遂行するものである。

4 履行場所

履行に必要な場所は、取扱情報に応じたセキュリティ要件を満たすように受託者の負担で札幌市内（札幌市保健所から、公共交通機関で片道1時間以内の場所）に用意すること。また、委託者が立ち入り可能な場所とし、委託者と受託者との間で、業務に係る調整等が行える通信手段を用意すること。

5 業務の内容

(1) 基本事項

ア 履行時間（お問い合わせ対応時間）

午前7時から午後22時まで（土・日・祝日、年末年始も含む）

イ 最大席数

30席

ウ 席数の傾斜配置

時間帯毎の席数については、別紙1：入電受付実績を参考に入電傾向（時間帯毎により入電数に差がある等）に合わせた席数とする。

なお、8時～11時の時間帯については最大席数である30席とし、それ以外の

時間帯については日毎の配席状況の平均が 20 席を下回らないかつ最小となる席数が 5 席以上になるよう設定すること（ただし、休憩等により一時的な席数の減については、8～11 時を除く時間帯において日毎の平均席数が 18 席を下回らない範囲で認める）。

エ 自動応答ガイダンス

最大処理コール数を超えるお問い合わせや時間外の入電に関しては、待機やかけ直しへの誘導ガイダンスや、自動応答ガイダンスの設定など必要な処置を講じることとし、状況に応じて本市と打ち合わせの上、適宜変更すること。

オ 要員体制等

原則として以下の要員を確保すること。なお、管理の必要上、下記に加えてアシスタント的な役割を持つ要員を設定しても差し支えない。

<p>管理者（S V） 2 席</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・オペレーターの管理及び指導等を担う者 ・業務遂行に必要な専門的な知識及び能力を有する者 ・O P では対応できない案件について対応する者
<p>オペレーター（O P） 20 席（平均席数/日）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応する者 ・電話対応、コミュニケーションスキルはもとより、業務知識等を有する者

※ 突発的な業務従事者の欠員が生じても、業務遂行に支障をきたすことなく事務を進められるような体制を整えること。

カ 業務責任者

札幌市からの連絡窓口を明らかにするため、契約締結後直ちに業務責任者を定め、札幌市の承認を得ること。ただし、業務責任者が札幌市と連絡調整を円滑に遂行できない等、業務に明らかな支障があると札幌市が判断した場合は、業務責任者を交代すること。この際、受託者は速やかに後任者を選定し、札幌市の承認を得ること。

キ 電話設備等

窓口の運営に必要な電話設備等の一切については、受託業者の負担により全て準備し、通話料等も受託業者が負担すること。

受診・相談センターの電話番号は、救急安心センターさっぽろ（#7119）からの転送及びナビダイヤル（0570）の着信先に設定可能な回線とすることとし、着信

先電話番号は市外局番「011」から始まる電話番号とすること。

なお、電話設備等は、問い合わせへの対応や対応記録の作成などが円滑に行えるような専用設備の構築（C T I システムの利用など）を行うこと。

従事者がインターネットによる情報検索が行える環境（回線や端末の設置）を履行場所内に整えること。

（2）対応すべき事項

窓口寄せられる電話にて下記の間合せへの対応を行うこと。

ア 発熱患者等相談

相談者からの聞き取り内容により、新型コロナウイルスに関する相談であるかを確認する。そのうえで相談者が発熱等の症状を有し、医療機関への受診を希望する場合、札幌市が作成する判定フロー等に基づき、発熱外来等への案内を行う。発熱外来の案内には、本市が提供する発熱外来マップ（WEB）、発熱外来リスト（Excel データ）の情報を利用すること。（発熱外来については、1日の受入定員が医療機関毎にあり、発熱外来マップ、発熱外来リストに掲載される医療機関は随時変動している。その更新情報については、本市からWEB、電子メール等により提供されるので、最新の情報により案内を行うこと。）

イ 他の相談窓口との連携

新型コロナウイルスに関する相談については、救急安心センターさっぽろ（#7119）等、他の相談窓口においても対応を行っており、簡易な相談については、本市が提供する対応マニュアル等に基づき対応し、必要に応じて他の相談窓口を案内すること。

ウ その他

新型コロナウイルスに関する相談対応については、国の通知等により対応方法が変更になることがあるが、その際には本市の指示に基づき対応すること。

（3）間合せ対応の記録と報告

以下に定める業務報告を行うこと。

また、報告すべき項目については、原則別紙2：報告項目一覧で定めたものとする。

る。その他の項目について札幌市が報告を必要とする場合、事前協議の上調整を行うこととする。

(対応記録等についてはシステム端末に記録し、その他重要な記録は委託者に引き渡し、残りの原本は事業終了時まで保管したうえで、事業終了後速やかに廃棄すること。)

ア 日次報告

前日の業務状況について、翌日の午前中までに、電子メール等により報告すること。

イ 週次報告

前週の相談状況、稼働状況（総入呼数、応答数、放棄呼数等）について、毎週火曜日（祝日及び年末年始にあつてはその翌開庁日）までに、電子メール等により報告すること。

ウ 月次報告

前月の相談状況、稼働状況（総入呼数、応答数、放棄呼数、通話時間、保留時間、後処理時間等）の推移等の報告とそのデータ分析を行い、翌月 10 日（休日の場合その翌開庁日）までに、電子メール等により報告すること。

エ 音声データ

札幌市が必要とする時には、速やかに報告すること。

オ 発熱外来の案内件数

当日の発熱外来案内件数について、午前、午後各 1 回の計 2 回、関係者へメールで報告すること。

(4) 使用言語

日本語のほか、英語、中国語及び韓国語での対応を可能とすること。

ただし、外国語対応については、外国語対応スタッフに転送するなどにより即時対応が可能であればオペレーターを常駐させる必要はない。

外国語対応スタッフに転送する場合は、受託者は事前に委託者と協議し、書面による承認を得ることにより、外国語対応業務の一部を再委託することができる。

(5) 配置予定表の提出

従事者の勤務予定について、時間ごとの配置予定数を記載した勤務予定表を作成し、札幌市に提出すること。

(6) その他

その他業務の遂行に関して必要な事項が生じた場合は、委託者と協議の上、業務遂行に当たること。

6 マニュアルの作成及び全体調整

(1) マニュアルの作成

委託者及び国・北海道・札幌市の新型コロナウイルスに関する情報や業務を進めるに当たり必要な情報等をもとに、業務マニュアル、対応用マニュアル、FAQ等を受託者が作成すること。また、作成したマニュアル類（更新したものも含む）は使用開始前に委託者に提出し、承認を受けた上で実際の対応に供することとする。必要に応じて委託者が修正等を求める場合があるので、受託者はこれに応じること。

なお、業務開始にあたっては、現在札幌市が使用しているFAQ、応対フロー等データを提供するので参考にすることが可能である。

(2) マニュアルの更新

業務マニュアル、対応用マニュアル、FAQ等は状況に応じて随時更新すること。

また、更新したものについても使用開始前に委託者に提出し、承認を受けた上で実際の対応に供することとする。

なお、受託者が更新した業務マニュアルや、独自に作成した業務手順書やFAQその他関連資料に関する一切の権利（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）を札幌市に無償で譲渡するものとする。また、受託者は、業務マニュアル等に関する著作者人格権を、札幌市又は札幌市が指定する第三者に対して行使しないものとする。

7 研修の実施

受託者は本業務の運営にあたり、受託者の下での本業務に新たに従事する業務従事者に対して事前研修を行うこと。

研修は、業務の内容や作業手順だけではなく、個々の作業や業務全体の目的、制度の趣旨や関連法令等の知識、個人情報保護の保護、守秘義務の順守等を業務従事者が十分に理解したうえで事務が進められるように行わなければならない。

また、単にマニュアル等を読ませるだけではなく、事前に十分なシミュレーションを行い、目的が適切に果たされるように研修を行うこと。シミュレーションの中で生じた問題点は必ず洗い出しの上改善すること。

なお、本業務を行う人員の資質について札幌市が不適切と判断した場合は、札幌市及び受託者による協議を行い、受託者は速やかに適切な再教育訓練計画書を札幌市に提出するとともに実施すること。それでも人員の資質が改善されないと札幌市が判断した場合は、該当する人員を本業務に従事させない措置を講じること。

8 業務の引継ぎ

(1) 業務資料の整備

受託者は実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、契約履行期間内を通じて、本仕様書のほか、札幌市から交付された各種資料に記載の無い事項で、実務上必要となる業務処理の手順、方法等を記載した業務資料の整備を行うものとし、札幌市から求められた場合は、速やかにこれを提出するものとする。

(2) 業務の引継ぎの実施

受託者は、札幌市の指示があった場合には契約履行期間の終期に先立ち、概ね1か月、上記(1)の業務資料によるほか、受託者業務実施場所において、札幌市の指示する者に対して、実地による実務的な業務引継ぎ及び並行稼働による業務引継ぎを実施するものとする。また、業務引継の詳細は、札幌市と協議して定めるものとし、受託者は本業務を行う従事人員とは別に、引継を行う従事人員を配置するものとする。ただし、受託者が、業務履行期間後も引き続き、本業務を受託することとなった場合は、引継ぎの実施を要しない。

9 個人情報等の保護

(1) 個人情報等取扱注意事項の順守

受託者は、本業務を行うにあたって、札幌市セキュリティポリシー及び別記「個人情報等取扱注意事項」を順守するとともに、業務従事者にも順守させなければならない。

また、受託者は各業務開始前に全ての業務従事者等から個人情報保護の順守を明記した誓約書を徴取し委託者に提出しなければならない。

(2) 貸与資料等の持ち出しの禁止

業務上の必要があり、本市から資料等の貸与があった場合には、業務実施場所以外への持ち出しを行わないこと。また、本市への報告目的を除き、画面のハードコピー、データ等についてファイル及びその他の手段による出力を禁止すること。

(3) データの廃棄

使用済データや不良帳票等を廃棄処分する場合は、委託者の指示に従い処理を行い、数量・処理日時・廃棄方法・廃棄従事者等を書面で報告すること。

(4) データの引渡し

受託者は、本業務完了時には直ちに業務に関連するデータを全て委託者に引き渡さなければならない。

(5) 業務完了時のデータの消去

受託者は、上記引渡しに伴い、受託者の負担においてシステム内の電磁的記録など受託者が保有する委託者の全ての機密データを消去し、あるいは参照できないように物理的に破壊しなければならない。

(6) 入退室管理

コールセンターへの出入り口に、パスワード等で管理される施錠システムを備えること。

(7) セキュリティ認証の取得

受託者は、いずれかの認証を業務開始時までに取り得し、その写しを委託者に提出するものとする。

(ア) プライバシーマーク

(イ) ISO/IEC27001

(ウ) JISQ27001

10 危機管理体制の構築

受託者は、履行場所内（更衣室、休憩室、待機所含む）の新型コロナウイルス感染対策を適切に講じるとともに、トラブルの未然防止対策や万一トラブルが発生したときの危機管理体制を確保すること。

(1) 新型コロナウイルス感染対策

従事者の日々の健康状況（検温、体調チェック）を確認し、体調不良者が従事することがないように健康管理を適切に行うこと。

また、一般的な感染防止対策はもちろん、履行場所内には消毒用品を配置し、共有して使用する機材の消毒をこまめに行い、オペレーターの交代時にも消毒作業を徹底すること。あわせて、飛沫防止シートの設置や定期的な換気なども行うこと。

(2) トラブルの未然防止

接遇にあたっては、常に規律正しく好感の持てる態度と言葉使いを心がけ、迅速かつ丁寧に対応すること。また、統一した対応ができるようにすること。市民等からの問い合わせに対する回答に疑問点が生じた場合は、責任者等を通じて委託者側職員に速やかに確認を行い、適切に対処すること。

(3) 事故発生時の対応

事故等の発生を確認したときは、直ちに委託者側職員に報告するとともに、必要な措置を講じること。また、その発生原因が受託者にあるときは、受託者が責任を持って適切に対処し、直ちに「事故報告書」を委託者に提出すること。

また、法定点検等の定期的なメンテナンスや計画停電、落雷などによる緊急の停

電の影響を受けることなく業務を継続できるよう、無停電電源装置や自家発電装置などの設置により必要な電源供給を確保すること。

(なお、受託者の責による障害である場合は、10回線以上を運用できるよう、代替回線を確保し、通信障害の影響を受けることのない体制を確保すること。)

(4) 非常時・緊急時の対応

その他、非常時または緊急時の対応が必要になった場合も、直ちに委託者と協議し、必要な措置を講じること。

11 環境に対する配慮

作業全般にわたって、未使用端末機、プリンターなどの機器の電源切断の励行による節電、作業成果物などの電子化による紙の節約、再生紙の積極的な利用、グリーン購入の推進、アイドルリングストップなど、環境に配慮した資源の利用や作業の遂行に留意すること。

12 その他

本仕様書に疑義が生じた事項は必要に応じて協議するが、委託業務の範囲内で当初予測できない事態が発生した場合や委託業務に付随する業務については柔軟な対応を行うこと。また、仕様書に定めのない事柄については、委託者と受託者が協議のうえ定めるものとする。

《別記》

個人情報取扱注意事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う際には、個人の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を、他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(再委託等の禁止)

第3 受託者は、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者が書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。)により承諾した場合は、この限りではない。

(複写、複製の禁止)

第4 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(目的外使用の禁止)

第5 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(資料等の返還)

第6 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、業務完了後速やかに委託者に返還するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その方法によるものとする。

(事故の場合の措置)

第7 受託者は、個人情報取扱注意事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。

(契約解除及び損害賠償)

第8 委託者は、受託者が個人情報取扱注意事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

■入電受付実績

期間 時間帯	R3.8	R3.9	R3.10	R3.11	R3.12	R4.1	R4.2	R4.3	R4.4	R4.5	R4.6	R4.7
7:00 ~ 8:00	1,099	1,008	747	600	653	1,172	1,113	1,156	1,063	882	633	985
8:00 ~ 9:00	2,652	2,238	1,586	1,371	1,485	2,685	2,508	2,370	2,658	2,098	1,130	2,318
9:00 ~ 10:00	3,451	3,032	2,534	2,397	2,540	3,524	3,069	3,415	3,416	3,297	2,322	3,536
10:00 ~ 11:00	2,684	1,911	1,297	1,080	1,250	2,800	2,627	2,291	2,781	2,161	1,027	2,454
11:00 ~ 12:00	1,755	1,335	942	856	944	1,960	1,852	1,611	2,070	1,578	788	1,767
12:00 ~ 13:00	1,446	941	562	539	547	1,597	1,702	1,416	1,609	1,307	630	1,512
13:00 ~ 14:00	1,456	984	695	659	658	1,657	1,578	1,417	1,647	1,303	680	1,501
14:00 ~ 15:00	1,730	1,201	861	796	779	2,157	2,108	1,511	2,050	1,498	722	1,991
15:00 ~ 16:00	1,631	1,145	805	653	754	1,999	2,019	1,324	1,955	1,361	671	1,804
16:00 ~ 17:00	1,443	978	598	536	606	1,262	1,332	1,181	1,463	1,216	662	1,438
17:00 ~ 18:00	1,162	783	511	399	427	1,042	1,208	1,026	1,210	990	574	1,331
18:00 ~ 19:00	1,024	615	424	356	362	1,096	1,067	928	1,192	948	555	1,207
19:00 ~ 20:00	922	563	360	229	301	1,053	1,018	737	1,074	827	412	1,156
20:00 ~ 21:00	641	423	252	190	230	707	634	600	684	586	325	678
21:00 ~ 22:00	505	294	268	177	222	828	775	591	667	478	199	663

■日次報告

対応状況報告項目

項番	データ種類	備考
1	受付日時	
2	相談者の年齢・性別	
3	相談者の所在地	
4	相談種別(概要)	「疑い症例」、「その他」から選択
5	相談内容(詳細)	相談者の症状、質問内容等
6	対応結果(概要)	「発熱外来を案内」「センター完了」 「札幌市医療対策室案内(検査受付・調整班)を案内」「救急医療情報案内センターを案内」「市外保健所の番号案内」「その他の番号案内」「救急安心センターへ転送」「その他」
7	対応結果(詳細)	判定フローに基づき発熱外来を案内、発熱外来以外の案内先詳細、回答不可等
8	発熱外来案内先	それぞれの医療機関の案内数が確認できるよう報告

集計情報報告項目

項番	データ種類	備考
9	相談件数	
10	平均通話時間	
11	平均後処理時間	
12	放棄呼数	
13	応答率	

■週次・月次報告

集計情報報告項目

項番	データ種類	備考
1	相談数合計	
2	平均対応時間	
3	平均保留時間	
4	入電者の内訳	「本人」、「家族」、「不明その他」で集計
5	相談者の年齢	「20歳未満」、「20歳～70歳(10歳毎)」、「80歳以上」、「不明」で集計
6	相談内訳集計	「疑い症例該当」「その他」で集計
7	対応結果集計	日次報告の「対応結果(概要)」の項目で集計
8	稼働状況(週報のみ)	日毎の総入呼数、放棄呼数、あふれ呼数、応答数を日単位にグラフで報告
9	放棄呼数(〃)	日毎の放棄数、タイムアウト数、待機者不在数を日単位にグラフで報告