

四日市地域新型コロナウイルスワクチン接種に係る支援事業業務委託仕様書

1 業務名

四日市地域新型コロナウイルスワクチン接種に係る支援事業業務委託

2 業務目的

新型コロナウイルス感染症のまん延の防止を図るため、令和3年中にも新型コロナウイルスワクチン接種が予定されている。ワクチン接種に伴い想定される四日市市、朝日町、川越町及び菰野町の住民(以下住民という)からの問い合わせや、接種の予約や接種状況の管理、接種の実施に付随する事務作業等に対応することを目的として本業務を委託するものである。

3 履行期間

契約の日から令和4年3月31日まで

4 委託料の支払い方法

委託料は毎月払いとし、受託者からの請求に基づき支払う。

受託者は業務完了報告書の内容に基づき、請求すること。

5 業務概要

令和2年12月18日に開催された厚生労働省主催の「第1回新型コロナウイルスワクチン接種体制確保事業に関する自治体説明会」資料等、随時国から発出された通知等の情報を収集し、新型コロナウイルスワクチン接種事業についての下記の業務運営について提案を行うこと。なお、業務内容、スケジュールについては、現段階での想定であり、今後の厚生労働省からの指示等により変更となる場合がある。

(1) 電話相談、接種受付、窓口対応業務

- ①新型コロナウイルスワクチン接種に関する問い合わせ対応（制度概要等）
- ②接種予約に関する対応
- ③上記業務に伴う付随業務

(2) 事務センター業務

- ①医療機関等より送付された予診票について、市が指定した項目の確認作業
- ②予診票等に基づくデータ入力及び支払いデータ作成等業務
- ③接種券発送等に関する業務
- ④上記業務に伴う付随業務

6 電話相談、接種受付、窓口対応業務

- (1) 令和3年契約締結後早急に開設とする。
- (2) 令和3年3月中に接種券が高齢者（65歳以上 約94,623人（四日市市約79,055人、朝日町約2,089人、川越町約2,844人、菰野町10,635人）へ、4月下旬以降にそれ以外の者（65歳未満 約281,937人（四日市市約230,988人、朝日町約8,924人、川越町約12,238人、菰野町29,787人）へ送付される想定として、新型コロナウイルスワクチンの特性を踏まえ、対応可能な回線数を確保すること。
(接種券の発送状況等、対応の必要数に応じて回線数を用意すること。)
- (3) ピーク時期を接種券発送後の令和3年3月及び国から示させるスケジュールによる接種券発行直後とする。
- (4) コールセンター・事務センターについては、1市3町が一体となり実施できる体制を整備すること。
- (5) 窓口については、1市3町それぞれについて、人口規模・各自治体の開庁時間に応じた人員の派遣を行うこと。
- (6) 電話相談・窓口で看護師等医療知識を持った者を配置する等、医療知識を要する対応に必要な対策を講じること。
- (7) 電話相談・窓口における外国語対応(日本語、英語、韓国語、中国語、ベトナム語、ポルトガル語及びスペイン語)について必要な対策を講じること。
- (8) ワクチン接種に関するソフト(接種券管理、接種状況管理、接種予約システム)は受託者側が用意する。
- (9) 接種予約受付は、電話だけでなく、WEB等を通じて予約可能なものとする。
- (10) コールセンター設置に関わる諸設備設置及び運営場所については、本庁舎以外の場所において、受託者の責により確保するものとする。また、発番する電話番号は、固定電話とし、コールセンターから発番していることが住民にわかるものとする。
- (11) 個人情報の漏洩防止のために必要な措置をとること。

7 事務センター業務

- (1) 令和3年契約締結後早急に開設すること。
- (2) 発送者と委託者が作成したリストとの確認作業。
- (3) 個別対応の接種券の発送、封入作業。(ただし、高齢者等一斉発送時の発券、封入、封緘は委託者側で行う。)
- (4) データ入力を行うソフトは受託者側が用意する。
- (5) 業務場所については本庁舎以外の場所において、受託者の責により確保するものとする。
- (6) 接種率については1市3町総人口の70%を想定とすること。

(7) 個人情報の漏洩防止のために必要な措置をとること。

8 各業務の運営体制

コールセンター、窓口対応、事務センターの運営、人員の配置等の執行体制については、対象者数を十分踏まえたうえで、受託者の創意工夫により業務処理が最も効率的かつ経済的に行えるよう連携させ整えること。

また受託者は、運用管理責任者を配置すること。運用管理責任者は、市の担当課及び必要に応じて3町担当課との連絡調整窓口となり、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当する。

9 業務を実施する日及び時間

(1) 本業務の実施する日

電話相談(接種相談・予約受付)：日曜日から土曜日まで(祝日等も含む)

窓口対応、事務センター：月曜日から金曜日まで(祝日、休日、年末年始(令和3年12月29日から令和4年1月3日)を除く)

(2) 本業務の時間

電話相談(接種相談・予約受付)：月～金 午前8時30分から午後7時00分まで
土日祝日 午前8時30分から午後5時15分まで

窓口対応、事務センター：午前8時30分から午後5時15分まで

10 その他

(1) 受託者は業務遂行に必要となる研修資料・マニュアル・FAQを作成し、従事者の就業開始前に研修を実施すること。研修実施に際しては、業務遂行実務に関わる内容の他に制度概要・個人情報保護・接遇/ビジネスマナーに関する研修内容を盛り込むこと。

(2) 国・県等の通知の基づく制度の概要については、随時受託者で研修を行い、FAQを随時更新すること。

(3) 業務に必要な消耗品・什器・電話設備等は受託者の負担により用意すること。ただし、庁内に従事窓口職員に関する執務スペース、机・椅子・電話や庁内LANに接続が必要な場合のPC等は委託者側で用意する。

11 業務の実施報告

(1) 報告

①受託者は市の指示に従い、日々の報告を行うこと

ア 毎日午後4時現在での応答件数及び、応答内容毎の件数内訳

イ 日々の応答件数、応答内容の件数内訳、応答履歴

- ②受託者は市の指示に従い、各種統計資料による月次報告書を作成し提出すること。
- ③業務マニュアルの追加及び変更については随時報告すること。
- ④受託者は、予約件数、接種済件数等を、市町毎に日次報告が可能となるよう措置すること。

1 2 検査

- (1) 受託者は、本業務を完了したときは、速やかに自治体毎に集計し、市に報告するものとし、完了検査を受けるものとする。
- (2) 受託者は、自らの責に帰すべき理由による成果物の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正又は補足その他処置を執るものとする。

1 3 再委託の条件

受託者は、この業務のうち総合的な企画、調整、業務遂行管理部分を再委託してはならない。その他の業務について再委託が必要な場合は、事前に市の承認を受けること。

1 4 調査等

市は、必要があると認められるときは、受託者に対して本業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。この場合において、受託者はこれに従わなければならない。

1 5 その他留意事項

- (1) 受託者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他のものに漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項または本仕様書について疑義の生じた事項については、市と受託者とが協議して定めるものとする。
- (3) 受託者は、委託料の対象となる経費の支出状況等が分かる帳簿等を整備するものとし、本業務を完了し、又は中止し、若しくは廃止した日の属する年度の終了後5年間これを保存しておかななければならない。

【 注意事項 】

1. 個人情報の取り扱いに関する事項

この契約による業務を行うに当たり個人情報（特定個人情報（個人番号をその内容に含む個人情報をいう。）を含む。）を取り扱う場合においては、別に定める「個人情報取扱注意事項」を遵守すること。

2. 暴力団等不当介入に関する事項

（1）契約の解除

四日市市の締結する契約等からの暴力団等排除措置要綱（平成 20 年四日市市告示第 28 号）第 3 条又は第 4 条の規定により、四日市市建設工事等入札参加資格停止基準に基づく入札参加資格停止措置を受けたときは、契約を解除することがある。

（2）暴力団等による不当介入を受けたときの義務

- ①不当介入には、断固拒否するとともに、速やかに警察へ通報並びに業務発注所属へ報告し、警察への捜査協力を行うこと。
- ②契約の履行において、不当介入を受けたことにより、業務遂行に支障が生じたり、納期等に遅れが生じるおそれがあるときには、業務発注所属と協議を行うこと。
- ③①②の義務を怠ったときは、四日市市建設工事等入札参加資格停止基準に基づく入札参加資格停止等の措置を講ずる。

3. 障害者差別解消に関する事項

（1）対応要領に沿った対応

- ①この契約による事務・事業の実施（以下「本業務」という。）の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本業務を履行するに当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「法」という。）に定めるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する四日市市職員対応要領（平成 29 年 2 月 28 日策定。以下「対応要領」という。）に準じて、「障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止」及び「社会的障壁の除去のための合理的な配慮の提供」等、障害者に対する適切な対応を行うものとする。
- ②①に規定する適切な対応を行うに当たっては、対応要領に示されている障害種別の特性について十分に留意するものとする。

（2）対応指針に沿った対応

上記（1）に定めるもののほか、受託者は、本業務を履行するに当たり、本業務に係る対応指針（法第 11 条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）に則り、障害者に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。