

## 新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター業務 仕様書

新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター業務委託における業務は、この仕様書に基づき実施するものとする。

### 1 業務場所

安城市保健センター（安城市横山町下毛賀知106番地1）

### 2 業務内容

(1) 新型コロナウイルスワクチン接種（以下「接種」という。）における電話対応事務

- ア 接種予約の受付及び予約状況の確認
- イ 接種クーポン券の発行（再発行）受付及び打ち出し
- ウ 発注者が作成するマニュアル（Q&A）に基づく電話対応
- エ 特殊事例対応をした場合の議事録作成
- オ その他新型コロナワクチン接種にかかる電話対応

(2) 接種における窓口対応事務

- ア 接種予約の受付及び予約状況の確認
- イ 接種クーポン券の発行（再発行）受付及び打ち出し
- ウ 発注者が作成するマニュアル（Q&A）に基づく質問等の対応
- エ 特殊事例対応をした場合の議事録作成
- オ その他新型コロナワクチン接種にかかる書類等の申請受付及び事務処理

(3) 接種情報のシステムへの入力作業等

- ア 予約受付内容及び接種情報等のデータ入力
- イ 入力データの確認作業及び接種情報データ等の整理
- ウ 接種通知等の返送（再発送）対応
- エ 接種にかかる請求内容の確認及び請求作業
- オ その他新型コロナワクチン接種にかかる書類等の事務処理

### 3 業務委託期間及び事務従事者数

(1) 業務実施期間

令和5年6月1日（木）から同年12月31日（日）まで

※土日祝及び年末の休暇（令和5年12月29日から同年12月31日）  
を除く月曜日から金曜日

#### (2) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分まで（昼食休憩は窓口等が不在とならないように、交代で取ること。）

ただし、電話対応等について、対応中の案件については5時15分を過ぎた場合であっても責任をもって対応すること。

#### (3) 事務従事者数

毎日8名以上での体制とすること。ただし、令和5年6月から同年7月までは、毎日6名以上の体制とすること。

また、そのうちの1名はポルトガル語通訳が行える者とすること。

### 4 事前研修

#### (1) 期間

令和5年4月～同年5月中に研修を行い、同年6月1日（木）から上記「2 業務内容」の実務を行うこととする。

#### (2) 対象者

実際に上記「2 業務内容」に従事する者

#### (3) 発注者からの説明

上記期間中に、発注者から受注者代表者へ上記「2 業務内容」における業務内容の説明を行い、受注者代表者が事務従事者への説明を行うものとする。

なお、上記「2 業務内容」における業務内容につき、上記期間後に発注者から受注者代表者へ説明があった場合も、同様とする。

#### (4) 研修の省略

上記研修を不要とする場合は、発注者と協議のもと省略しても差し支えないものとする。

#### (5) 研修期間中の費用

準備期間とし、無償とする。

### 5 器具、機材等の取扱い

#### (1) 発注者の役割等

業務の遂行に必要な器具、機材等は、発注者が備え付ける。

ただし、手指消毒用の消毒用エタノールは受注者が準備すること。

(2) 事務従事者の管理

事務従事者は、発注者が備え付ける器具、機材等を善良な管理者の注意をもって利用しなければならない。

## 6 その他

(1) 服装

服装については、窓口業務があることを加味した適切な服装とすること。

(2) 協議事項

この仕様書に定めのない事項については、必要に応じて発注者と受注者が協議して定めるものとする。