

魚健委第4号_魚沼市健（検）診コールセンター運営及び予約管理業務委託
仕様書

- 1 件 名 魚沼市健（検）診コールセンター運営及び予約管理業務委託
- 2 履行場所 魚沼市内 一円
- 3 履行期間 契約締結日から令和4年10月31日まで
- 4 委託業務 住民健（検）診の予約に係る体制確保業務として、次の業務を実施する。
 - (1) コールセンター運営業務
 - (2) 予約システムの構築及び予約管理
- 5 業務内容
 - (1) コールセンター運営業務
電話による市民等からの問い合わせや健（検）診の予約等に対応する。
(想定される内容)
 - ① 健（検）診の新規申込、予約、日時変更、キャンセル対応（理由の把握を含む）
 - ② 健（検）診の種類、内容、料金、持ち物、受診に関する注意事項等の案内
 - ③ 健（検）診の対象要件（年齢、受診間隔、健康保険の資格等）の確認
 - ④ 受診票等の発行（新規、再発行）の要否の確認、取次ぎ
 - ⑤ 送迎サービスに関する問い合わせ、キャンセル対応
 - ⑥ 意見及び苦情の聴取
 - ⑦ その他住民健（検）診全般に関する問い合わせ対応
 - (2) 運用期間等
 - ① 運用期間 令和4年5月23日から令和4年10月31日まで
(土曜、日曜及び祝日を除く)
 - ② 運用時間 午前9時から午後6時まで
 - (3) 施設設備等
 - ① コールセンターは、受託者が市内に準備し、設置する。
 - ② コールセンターの設置、運営及び開設後の施設管理等業務遂行上必要な費用は、受託者が負担する。
 - ③ コールセンターの電話番号は、委託者が用意した番号とする。
 - ④ コールセンターにはオペレーターのほか運営に必要な人員及び管理者1名を

配置すること。なお、管理者は常駐を要しないが、コールセンターの業務を掌握し、指揮・命令を行える体制とすること。

⑤ オペレーターに対しての業務マニュアルは、委託者が提供する資料に基づき受託者が作成し、事前研修等の準備を十分に行うこと。

⑥ オペレーターの人数は、次のとおりとする

令和4年5月23日から令和4年5月末日まで 4人

令和4年6月1日から令和4年6月末日まで 4人

令和4年7月1日から令和4年7月末日まで 4人

令和4年8月1日から令和4年10月末日まで 2人

(4) 予約システム構築及び予約管理

健（検）診の予約を受付及び管理ができるシステムを構築し、運用する。

① 委託者が提供するデータを元に、市民等からの電話による予約、変更、キャンセルの受付に対応できること。

② 予約情報を適切に管理し、健（検）診日時及び種別ごとに、予約件数及び空き状況等を把握し、委託者に報告できること。

③ 予約情報を翌開庁日または委託者が求める時期に、委託者が指定する項目及び形式によって引継ぐこと。

④ 予約システムの構築については、必要な項目等を委託者と十分に協議して行うこと。

6 事務報告

(1) 日次報告

コールセンターでの対応状況、問い合わせ内容、特記すべき事項（苦情等）、事務の進捗状況等の日別集計結果を記載した報告書を翌開庁日の午前中までに、委託者に報告すること。

(2) 月次報告

月次報告は、前1ヶ月間の各業務の実績等について報告書を提出すること。

(3) 協議報告

委託者との打ち合わせや確認した事項は全て議事録を作成し、速やかに委託者に報告すること。

(4) 最終報告

最終報告は、本契約期間中における月次の各報告及び協議報告を要約した報告書を速やかに委託者に提出すること。

7 委託料の支払い

月払とし、各月の業務完了報告及び検査合格後、適法な請求書を受理してから30日以内に支払う。ただし、1円未満の端数が生じる場合は、最終支払時において清算する。

8 業務の再委託

受託者は、本業務を第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部について、やむを得ず第三者に委託する必要がある場合は、あらかじめ再委託する業者名、再委託の内容、業務執行の場所を発注者に届け出て、委託者の承認を得なければならない。

9 機密保護

- (1) 受託者は「魚沼市個人情報保護条例」の他、個人情報の保護に関する法律、関連法令、各種ガイドライン、指針等及び魚沼市財務規則等を遵守すること。
- (2) 受託者は、業務上知りえた機密を本業務委託契約の継続中はもとより、契約が完了した後においても、第三者に漏らしてはならない。また、市の承認を受けた再委託者に対しても機密保持について、同様の義務を負わせなければならない。
- (3) 受託者は、以上の事項に違反して本市または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。本市が受託者の違反行為につき、第三者から損害の賠償を求められたときも同様とする。

10 業務の履行全般における留意事項

- (1) 本業務にあたる人員の確保及び必要な物品等の調達には地域経済を考慮し、市内での調達に努めること。
- (2) 本業務の実施に当たっては、関係法令等を遵守し、常に善良なる注意をもって、誠実に責務を果たすこと。
- (3) 本業務上発生した個人情報に関する帳票類等（電子データも含む）は、情報の漏えい、滅失及びき損等の防止の措置等を講じ、委託者の定めるところにより、適正に回収破棄等を行うこと。また、上記個人情報については、本業務のみで取扱い、本業務利用以外における持ち出し等を禁止する。
- (4) 本業務を遂行するに当たっては、公務を執り行っていることを十分に意識し、身だしなみ、言葉遣いなどに注意し、迅速丁寧な対応を心がけ、委託者の信用を失墜するような行為は行ってはならない。
- (5) 受託者が不当要求行為を受けた場合又は不当要求行為による被害を受けた場合若しくは被害が発生するおそれがある場合は、委託者に報告するとともに、所轄の警

察署に通報すること。また、受託者は、委託者及び所轄の警察署と協力し、不当要求行為の排除対策を講じること。

- (6) 受託業務における現場従事者への指揮・命令、管理・監督及び指導・育成等は、以下の場合を除き、受託者が責任をもって行う。
 - ①委託者は、業務着手時における仕様等について、補足的な説明を行うなどの必要がある場合、受託者の管理・監督の下、業務従事者に対し必要な技術指導等の措置を講じることとする。
 - ②委託者は、安全衛生上緊急に対処する必要のある事項について、業務従事者に対し必要な措置を講じることとする。
- (7) 受託者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づき、障害者に対して合理的配慮の提供に努めること。
- (8) 本仕様書による成果（対応記録データを含む。）及び納品物の一切の権利は委託者に帰属するが、一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合においては、その内容を納品時にすべて明示し、その権利を行使する場合には、その一切について、書面による委託者の承諾を要するものとする。
- (9) 受託者は、本仕様書による成果及び納品物が、委託者以外の者が有する著作権、特許権、肖像権等の権利を害しないことを確認すること。
- (10) 受託者の変更が生じた場合は、業務が円滑に行えるように、新規の受託者への引継ぎ等を含め、委託者に協力すること。
- (11) 委託者は、受託者の本業務委託の結果に関し、受託者の責に帰すべき事由により被った被害について、受託者に対し損害賠償を請求することができる。

11 その他

本仕様書に定めのない事項又は制度改正や事務改善の提案等により、仕様に疑義又は変更の必要が生じた場合は、委託者と受託者が協議、調整し、これを定めるものとする。