

令和6年度沖縄県新型コロナワクチン副反応コールセンター運営委託業務
企画提案仕様書

1 業務名

令和6年度沖縄県新型コロナワクチン副反応コールセンター運営委託業務

2 業務期間

令和6年4月1日～令和7年3月31日

3 業務目的

本業務委託は、新型コロナワクチン接種後の副反応に関する相談などを県民から受け付け、不安解消や適切な医療機関への受診をサポートすることを目的とする。

4 業務の内容

- (1) コールセンターでは、次の業務を行う。
- ① ワクチン副反応等に係る一般的・専門的な電話相談を受け付け、対応する。
 - ② 新型コロナワクチン接種に係る一般的な制度内容等に関する相談について、厚生労働省等の通知等に沿って回答する。
 - ③ ②以外で、予防接種の実施主体である市町村の事務（ワクチンの接種日程・場所等）に関わる相談は、相談者がお住まいの市町村担当窓口を案内する。
 - ④ ワクチン副反応等に係る問い合わせのうち、薬剤との関連等に関する相談は、各製薬会社の問い合わせ窓口を案内する。
 - ⑤ 相談件数、相談及び回答内容、対応者及び対応に要した時間等を記録・集計し、県に日次報告を行う。
- (2) コールセンターの運営体制について、受託者は、次のとおり実施すること。
- ① コールセンターは、県民等からの相談について、契約期間中、平日9時から17時の1回線に対応を行うこと。ただし、繁忙期（接種開始前後3月）は県、受託者協議の上2回線とする。
 - ② 相談対応者は看護師免許又は保健師免許を持つ者で4の業務内容に対応可能な者を回線数の人数分常勤させること。なお、契約終了時の実績確定の際は、相談対応者が実際に勤務した時間数に時間給を乗じたものとする。
 - ③ 受託者は、新型コロナウイルス感染拡大等による休業者発生時においても、平日9時から17時の間はコールセンター機能を継続できるように、運営体制を構築すること。

- ④ コールセンターの設置場所は、沖縄県保健医療介護部感染症対策課執務室とし、電話機、設備、備品（パソコン、プリンタ、W i - F i 等）等は、委託業者において用意すること。
- ⑤ 相談対応者の研修等は、受託者において実施すること。
- (3) 感染拡大等により、コールセンターの配置体制を変更する場合は、県と受託者の協議により決定するものとする。

5 企画提案書の内容について

本業務の企画提案書の内容について、次の事項を記載すること。

- (1) 会社概要
 - ※共同企業体の場合は、構成員ごとに作成すること
- (2) 過去の官公庁類似事業の受託実績
 - ※共同企業体の場合は、構成員ごとに作成すること
- (3) コールセンターの運営体制
 - ①組織体制図
 - ②管理者、相談対応者の配置人数（曜日、時間帯ごと）
 - ③災害時及び新型コロナウイルス感染拡大等による休業者発生時における業務継続体制
 - ④管理者、相談対応者等の研修体制
- (4) 業務スケジュール
- (5) その他、企画提案すべき事項（障害のある者、多言語による相談対応体制の構築等）

6 企画提案上限額について

本業務に係る提案上限額は、8,433,942円（消費税額及び地方消費税額を含む。）とする。

なお、提案上限額は、本業務の企画提案における提案価格の上限であり、実際の契約金額とは異なる。

7 委託業務の経理について

本業務は、業務完了時に、契約額の範囲内で、業務の実施に要した経費を精算するものであるため、次の事項に留意して経理を行うこと。

- (1) 委託業務に係る支出には、全て、支出額、支出先、支出目的を明らかにする証拠書類（領収書や納品書等、人件費については出勤簿や業務日誌等）が必要であり、精算の際には県がそれらの証拠書類を検査した上で支払うものであること。
- (2) 委託業務に係る経費については、会計帳簿を備え、他の業務と明確に区別して記載するとともに、常に状況を明らかにしておくこと。

(3) 委託業務に係る支出の証拠書類及び会計帳簿は、委託業務が完了した年度の属する翌年度から5年間、いつでも閲覧に供せるよう整理し保管しておくこと。

8 提出物及び提出時期

	提出物	提出時期	部数
①	完了報告書	完了時	紙1部
②	実績報告書	完了時	紙1部
③	収支報告書	完了時	紙1部
④	相談対応者等の勤務実績が確認できる書類	完了時	紙1部
⑤	電話対応で利用した対応マニュアル等	完了時	紙1部 電子媒体1部

※業務を着手しようとする時は、相談対応者名簿や緊急時の連絡体制を作成し、県に提出する。

※業務完了時には、完了報告書、実績報告書、収支報告書、相談対応者等の勤務実績確認できる書類、電話対応で利用した対応マニュアル等について、県に提出する。

9 業務進捗状況の確認

県と受託者は、適宜、委託業務の進捗状況等の確認を行うものとする。また、必要に応じ、県は進捗を確認する資料を求め、受託者はそれに可及的速やかに応じること。

10 再委託の禁止

受託者は、受託業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。

11 その他の留意事項

- (1) 事業費の積算は、4に掲げる業務の遂行に要する経費について、それぞれの経費を明示すること。
- (2) 本仕様書に定める事項について生じた疑義又は本仕様書に定めのない事項については、県と受託事業者双方で協議して解決するものとし、必要な事項は別に定める。
- (3) 本仕様書の内容は、企画提案のために設定したものであり、実際の委託契約の仕様書とは異なる場合がある。
- (4) 県と協議の上、業務を実施するものとし、選定された企画提案の内容のすべてを実施することを保証するものではないこと。

- (5) 業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。また、本業務が終了した後も同様とする。特に、個人情報の取扱いについては、関係法令を遵守するとともに、細心の注意を払うこと。