

受付 番号	種 目 番 号 —	連 絡 先	委託担当 健康福祉局健康安全課 担当者名 根岸 電 話 671-4182
----------	--------------	-------	--

設 計 書

- 1 委 託 名 横浜市感染症・食中毒緊急通報ダイヤル業務委託
- 2 履 行 場 所 受託者が設置する場所
- 3 履行期間 期間 令和4年4月1日 から 令和5年3月31日 まで
又は期限 期限 令和 年 月 日 まで
- 4 契約区分 確定契約 概算契約 単価契約
- 5 その他特約事項 _____

- 6 現 場 説 明 不要
 要 (月 日 時 分 場所)
- 7 委 託 概 要
(1) 感染症・食中毒に関する電話相談
(2) 相談内容に応じた適切な受診勧奨
(3) 相談記録の作成、報告
(4) 行動調査への意向確認及び本市職員への報告

--	--	--	--

8 部 分 払

する (回以内)

しない

部 分 払 の 基 準

業 務 内 容	履行予定月	数 量	単 位	単 価	金 額

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額

※概算数量の場合は、数量及び金額を () で囲む。

委 託 代 金 額		¥ _____
内 訳	業 務 価 格	¥ _____
	消費税及び地方消費税相当額	¥ _____

内 訳 書

名 称	形状 寸法等	数 量	単位	単 価(円)	金 額 (円)	摘 要
コールセンター業務		1	式	円	円	
対応マニュアル作成		1	式	円	円	
回線費		1	式	円	円	
研修費		1	式	円	円	
報告書作成業務		1	式	円	円	
	計				円	
	消費税相 当額				円	
	合計				円	

※ 概算数量の場合は、数量及び金額を () で囲む

横浜市感染症・食中毒緊急通報ダイヤル業務委託仕様書

1 件名

横浜市感染症・食中毒緊急通報ダイヤル業務委託

2 委託期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

3 履行場所

受託者が設置する場所

4 業務目的

地域保健法に基づく24時間365日の健康危機管理体制として、感染症・食中毒に関する相談を受付ける専用相談電話を設置し、食中毒・感染症等※により生命と健康の安全が脅かされるような重大な事態を早期に探知し、感染症法や食品衛生法に基づく迅速な被害拡大及び再発防止対策を図ることを目的とします。

※「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律」

5 業務概要

(1) 受付対象

横浜市内に居住する者または横浜市内で発生した感染症・食中毒に関する通報・相談

(2) 業務内容

ア 電話による相談窓口「横浜市感染症・食中毒緊急通報ダイヤル」を設置し、感染症・

食中毒に関する相談(新型コロナウイルス関連を除く)を次の時間帯について受け付けること。ただし、新型コロナウイルスに関連する相談を受電した場合は、横浜市が設置する新型コロナウイルス感染症コールセンターの電話番号を案内するか、対応を行政に引き継ぐこと。

【受付時間】

24時間365日対応

イ 相談内容に応じ、受診勧奨等を行い、対応を記録すること。

ウ 緊急事案については、速やかに行政に引き継ぐこと。

エ 業務実績報告を以下のとおり行うこと。

(ア) 日時報告

前日の業務状況について、翌開庁日の午前中に委託者に報告すること。

(イ) 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、定められた期日までに委託者に報告すること。

(ウ) その他

その他委託者との間で協議したものについて報告を行うこと。

(3) 対応体制

医療職オペレーター

医師、看護師等の資格を持ち、感染症・食中毒を疑う体調不良相談に対し、適切な受診勧奨や感染拡大防止指導などの助言、基本項目の聞き取り、相談記録データの入力、日報等の作成を行うこと。

(4) 使用する電話回線

既存の当ダイヤル 045-664-7293 を使用します。

6 業務水準

業務水準を一定以上に保つため、委託者は次の目標を達成するように誠実に努めなければならない。達成されていない場合、委託者は受託者と協議・調整を行い、改善策の提出を求められることができるものとする。

(1) 応答率（総応答呼数 ÷ 総入電呼数）

目標：100%

(2) 一次回答率（一次回答件数※ ÷ オペレーター総応答呼数）

目標：1か月平均 80%以上

※オペレーターが回答した件数のうち、コールセンターで一次回答できた件数の割合

7 セキュリティ対策・個人情報保護要件

横浜市個人情報保護条例及び横浜市情報セキュリティ基準等、委託者が定める規定、その他関係法令等に基づき、必要なセキュリティ対策・個人情報保護対策を講じること。

8 事務打ち合わせの実施

委託者及び受託者は、必要に応じて事務打ち合わせを行い、円滑な事務処理に努めなければならない。

9 業務マニュアルの充実

受託者は、業務上習得したノウハウについて、既存のマニュアルに付加するなど、マニュアルの充実を図らなければならない。

10 非常事態への対応

災害、事故、機器故障、回線異常、要員の出勤不能等の非常事態が発生し、業務運営に影響を及ぼす場合は、速やかに委託者へ状況、影響範囲等を報告し、対策を協議すること。また、影響を最小限にとどめる対策、復旧作業等を実施し、極力業務を継続実施するよう努めること。

11 本業務の運営に必要な費用

本委託契約に係る委託費用は、次の(1)から(4)に示す本委託業務の契約期間中の一切の費用の総額とする。

- (1) 使用機器に関する費用
- (2) 設備及び要員に要する費用
- (3) 光熱水費等
- (4) 準備に要する費用

業務開始前の準備期間に発生する全ての費用(設計費、通信費、要員費、研修費、光熱費等)

12 その他

その他、この仕様書に記載のない事項については、委託者と受託者が協議を行うこととします。