

新型コロナウイルス感染症受診・相談センター電話業務委託

企画提案仕様書

1 委託業務名

新型コロナウイルス感染症受診・相談センター電話業務委託

2 委託期間

令和3年4月1日（木）0時から令和4年3月31日（木）24時まで

3 業務内容

(1) 電話相談

- ① 山梨県内に居住または滞在している相談者からの相談や問い合わせの電話を受け付け、別に定める「新型コロナウイルス感染症受診・相談センター電話対応フロー」に基づき、対応する。

対応項目は、次のとおりとする。

- (a) 受付日時
- (b) 居住地（市町村名）
- (c) 年齢・性別
- (d) 相談内容
- (e) 対応内容

(3) 相談受付時間

24時間

(4) 報告

- ① 9時から21時までは、2時間おきに電話対応票（別紙 電話対応票①・②）によりメールで県へ報告すること。
- ② 21時以降の対応内容等は、翌日10時30分までに電話対応表によりメールで県へ報告すること。
- ③ 県から受託業務に関する報告を求められたときは、随時報告を行うこと。
- ④ 事故のあったときは速やかに対応し、適切な処置を行うこと。また、その旨を県に速やかに報告すること。

(5) 相談員の確保

- ① 相談業務従事者の指揮監督を行うための管理責任者を1名以上確保し、状況に応じ苦情等の発生時に相談員に代わって対応すること。また、それとは別に、保健師または看護師の資格を有する者も1名以上確保すること。

- ② 電話による相談及びこれに付帯する業務を処理する者を、日中は6名配置し、夜間は2名配置し、電話相談に対応すること。
- ③ 本委託業務を十分遂行できる能力と経験を有する者を充てること。

(6) 相談実施体制

- ① 電話受付時には、「山梨県新型コロナウイルス受診・相談センター」と呼称し、県が設置する電話相談窓口であることを明らかにすること。
- ② 電話回線は日中（8時～20時）6回線、夜間（20時～翌8時）2回線とし、回線以上の着信があった場合は、音声自動応答装置により「混雑案内」を行うこと。
- ③ 相談員の研修等を実施し、回答内容の均質化、質の向上を図るよう努めること。
- ④ クレームや苦情等に対応する専門部署を設置するとともに、相談業務において生じた事故等の発生に伴う法律上の損害賠償責任に備え、あらかじめ損害賠償責任保険に加入すること。
- ⑤ 県が別に設置する多言語コールセンターを通して、外国人から相談があった場合は、県が提供する三地点三者間通訳サービスを活用し、対応すること。

5 評価項目及び点数

別紙1の審査基準表のとおりとする。