

新型コロナワクチンに係る専門的相談窓口設置・運営業務委託仕様書

1 委託業務名

新型コロナワクチンに係る専門的相談窓口設置・運営業務委託

2 目的

新型コロナワクチンの接種における県民からの副反応等に係る専門的な問合せに対応する相談窓口（以下「専門的相談窓口」という。）を設置・運営することで、県民が安心して接種できる体制を確保する。

3 委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

4 運営場所

専門的相談窓口は受託者が日本国内に設置すること。

5 運営時間及び電話回線数

運営時間帯（土日祝含む）	回線数
10:00～17:00	2回線

※運営時間及び電話回線は、県と協議することにより変更することができる。

6 業務内容

県民からのワクチン接種後の副反応等に関する問合せ等に対応する専門的相談窓口を設置・運営すること。

(1) 相談対応業務

「新型コロナウイルス感染症相談窓口」（コロナ相談かごしま）から専門的相談窓口へ転送された県民からの問合せに対し、専門的知見から回答する。また、相談内容により、医療機関への受診勧奨や専門的医療機関への紹介等を行う。

各市町村のワクチン接種実施状況及びワクチン接種の予約、その他各市町村が主体として実施する事項に関する相談については、各市町村の相談窓口又はコールセンター等を案内する。

なお、問合せ対応は国の手引きやQ&A、製薬会社が発行する資料、国又は県のホームページ、チラシなどに基づいて行うこと。

(2) 業務実施体制

ア 受託者が用意する専用施設において、相談対応業務を行うこと。

イ 従事要員は、保健師助産師看護師法（昭和23年7月30日法律第203号）に規定する看護師資格を有する者で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とし、上記5の回線数に応じた人員を配置しなければならない。

なお、従事要員が決定した際は、当該者の経験等を確認するため、県に当該者の履歴書等を提出すること。

- ウ 電話対応の品質等を保持するため、従事要員に対し、以下の研修等を適宜行うこと。
 - ・ 新型コロナワクチンの基本的な知識を習得するために必要な研修及び訓練
 - ・ 相談窓口において県民対応を担当するために必要なマナー・電話対応に関する研修

(3) 報告業務

ア 相談対応記録

前1か月の応答件数、対応時間、問合せ内容毎に整理した「相談対応記録」を毎月10日までに報告すること。

ただし、令和6年3月分については、同年3月31日までに報告すること。

報告書の様式は県と協議すること。

イ 随時報告

誤案内や問題が発生した場合など、県への報告が必要と判断される事項については、速やかに報告すること。

ウ 報告の提出

報告物の提出にあたっては、マイクロソフト社製Word・Excel等により編集可能な形式で提出すること。

(4) 専門的相談窓口設備の管理

専門的相談窓口の運営のために受託者側で用意した設備については、業務に支障が出ないよう受託者が責任をもって管理すること。

7 情報管理

本委託業務で入手した情報の適切な管理・取扱いの体制を整備すること。

相談者の個人情報保護については、鹿児島県個人情報の保護に関する条例を遵守し、相談業務時間内外を問わず適切に取り扱うこととし、相談員に対する情報管理のついでに努めること。

8 電話番号

フリーダイヤルによる専用電話回線を受託者において用意し、固定電話・携帯電話・PHS等からの利用を可能とすること。また、番号が確定した段階で、県に報告すること。

9 専門的相談窓口運営費用について

(1) 運営施設、設備、システム等の整備に要する全ての費用は、本委託費に含める。

(2) 従事要員に要する費用は、委託費に含めるが、実際の受付件数が、想定受付件数を超え、電話対応の品質管理の維持が困難となる場合には、県と受託者がオペレーターの増員等について別途協議する。

(3) 必要な消耗品、光熱費等は、本委託費に含める。

10 その他

本仕様書に明示のない事項や本仕様書により難しい事項については、その都度、県と受託者が協議の上進めることとする。