

「北海道モデルナ・アストラゼネカワクチン接種予約センター」業務処理要領

第1 趣旨

この要領は、北海道（以下「委託者」という。）が、（以下「受託者」という。）に委託する「北海道モデルナ・アストラゼネカワクチン接種予約センター」業務の処理について、必要な事項を定めるものとする。

第2 名称

「北海道モデルナ・アストラゼネカワクチン接種予約センター」とする。

第3 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。

- 1 道内の市町村が発行する接種券を有する住民で、モデルナ社製ワクチンの2回目接種及びアストラゼネカ社製ワクチンの接種予約に関する以下の業務
 - (1) ワクチン接種の予約に関する問い合わせへの対応及び仮予約の受付
 - (2) ワクチン接種の予約確定に伴う医療機関との調整及び予約者への関係書類の発送
 - (3) ワクチン接種の予約キャンセル等に伴い発生する医療機関との調整
 - (4) 医療機関ごとに作成した予約者リストの委託者への引継
- 2 1以外の方からの問い合わせに対し、適切な関係機関を案内する業務
- 3 その他、上記業務に関し、委託者が必要と認める業務

第4 業務の実施期間等

- (1) 期間 令和3年12月8日（水）から令和4年2月28日（月）まで
- (2) 時間 平日の10時00分～18時00分まで

第5 業務の処理方法

1 業務の実施

受託者は上記業務の実施時間において、予約受付対応等を行うものとする。

2 業務実施体制

受託者は、次の(1)及び(2)に掲げる者を確保すること。

- (1) 次のとおりオペレーターを配置すること。

	12月	1月	2月
オペレーター数	3名以上	2名以上	1名以上
問い合わせ件数見込件数	300件	200件	70件

- (2) (1)に加え、業務処理責任者を1名配置すること。なお、業務処理責任者の資格は問わないが、電話等対応業務に係る知識・経験を有する者とする。

3 予約受付体制

- (1) オペレーターは、特別な資格を必要としないが、あらかじめ、ビジネスマナー・電話対応、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を実施すること。
- (2) 業務処理責任者は、予約と問い合わせの件数に応じ、オペレーターを増減するなどして適切に配置すること。また、オペレーターに対する指導を行うとともに、緊急の

対応を要する場合には、速やかに支援を行い、適切に対応すること。

(3) 委託業務の開始前に、業務処理責任者、オペレーターの名簿（電話対応業務等の経歴を含む）を委託者へ提出すること。名簿には、専任または兼任の別についても記載すること。

(4) 相談を受ける際は、あらかじめ以下について説明する。なお、説明の方法はガイドンステープによる案内でもかまわない。

- ・ モデルナ社製ワクチンの2回目接種の方、アストラゼネカ社製ワクチンの接種に関する予約問い合わせ窓口であり、ファイザー社製ワクチンの予約は取り扱っていないこと。

(5) クレームや苦情等についてはオペレーター・業務処理責任者が連携を図り誠実に対応すること。

4 受付対応マニュアルの作成

委託者は、ワクチン接種予約等に対応するためのマニュアルを作成し、受託者に提供する。

5 対応記録

受託者は、予約者リストの作成をもって対応記録とする。ただし、上記3（5）の対応については、委託者が別に定める「苦情処理報告書」によること。

6 事業実績報告

受託者は、委託者が別に定める方法により、実績報告として、上記5の記録及び報告書を定期的に報告すること。

第6 設備について

1 受託者は、予約受付業務を行う専用の部屋（以下、「事務室」という。）を確保すること。事務室の広さは、60平方メートル以上を確保し、感染対策にも配慮すること。

2 電話回線について

(1) 受託者は、事務室内に固定電話・携帯電話・PHSから利用可能な専用の電話回線を設置すること。

(2) 回線数はオペレーターの人数に応じて設置すること。

(3) 混雑により電話が繋がらない場合は、待機メッセージを流すこと。

(4) 受付時間外は、時間外であることともに、受付時間をメッセージで流すこと。

3 パソコンについて

予約受付リスト作成のために、オペレーターの人数に応じてパソコンを設置すること。

4 インターネット回線について

(1) 委託者や医療機関との連絡のため、事務室内にインターネット回線を敷設し、専用のメールアドレスを取得すること。

(2) 障がい特性に応じた合理的な配慮等を提供するため、メールによる予約受付についても可能とすること。

第7 留意事項

1 予約受付対応等により知り得た予約者の個人情報については、相談業務時間の内外を問わず適切に取扱うこととし、相談員に対する情報管理の徹底に努めること。

2 サービスの質の維持・向上を図るため、オペレーターの教育、指導・訓練等の研修を

行うこと。

第8 その他

本要領等で定めのない事項については、委託者と受託者が協議の上定めるものとする。

業務処理責任者等選定通知書

令和 年 月 日

北海道知事 様

受託者

業務名 北海道モデルナ・アストラゼネカワクチン接種予約センター運営業務

令和 年 (年) 月 日付けで契約した上記の業務に係る業務処理責任者を次のとおり定めたので通知します。

所属署名等	氏名	備考
電話番号 () e-mail		

実績報告書

年 月 日

北海道知事 様

(名称)

(職・氏名)

委託された業務については、次のとおり実施したので報告します。

記

- 1 業務処理期間 令和 年 (年) 月 日から
令和 年 (年) 月 日まで
- 2 予約者リスト
- 3 苦情処理報告書

請 求 書

年 月 日

北海道知事 様

(名 称)

(職・氏名)

(担当部局電話番号)

北海道モデルナ・アストラゼネカワクチン接種予約センター運營業務委託料として次の
とおり請求いたします。

金 円也

口座振替払の申出	金融機関名	(支 店)
	預金種別	普通・当座・その他 ()
	口座番号	
	口座名義 (カナ)	

本件責任者 氏名 ○○ ○○ 連絡先 000-0000-0000

担当者 氏名 ○○ ○○ 連絡先 000-0000-0000

