

## コールセンター等人材派遣業務仕様書

- 1 件 名 コールセンター等人材派遣業務
- 2 履行期間 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 前橋市保健所・保健センター内（前橋市朝日町三丁目36番17号）  
ほか市の指定場所
- 4 目 的 新型コロナウイルス感染症に係る「受診・相談センター」（コールセンター）等を人材派遣業務とすることにより、円滑かつ安定した運営を行うことを目的とする。
- 5 業務内容・数量
  - (1) 電話対応  
専用ダイヤルに架電される電話相談等への対応を行い、相談記録票（紙）に内容を記載する。
  - (2) 相談記録票の集計作業
    - ・エクセルの入力
    - ・相談記録票の整理
    - ・相談記録票の印刷
  - (3) 健康観察  
新型コロナウイルス感染症陽性者（以下「陽性者」という）及び濃厚接触者へ架電し、健康状態等の聞き取り及び聞き取り内容の記録作成をする。
  - (4) 陽性者の発生に関する業務  
患者調査票等の疫学調査前の事前処理と事後処理、データ入力や管理、他自治体へのメール送信や電話確認をする。  
疫学調査前の陽性者に架電し健康状態等の確認を行う。
  - (5) その他事務作業  
その他保健総務課、保健予防課が指示する業務
  - (6) 検体搬送業務  
新型コロナウイルス感染症に関する検体及び関連する物品等について、市内の医療機関、群馬県衛生環境研究所、前橋市保健所等の間を搬送する。

## 6 従事体制及び労働時間

- ① 8:30 ～ 13:00 2人
- ② 8:30 ～ 17:00 (休憩 60分) 2人
- ③ 13:00 ～ 21:00 (休憩 60分) 2人
- ④ 17:00 ～ 21:00 2人

※人数は、指定時間に従事する数で、途中で人員交代しても構わない。

※履行期間及び従事体制（人数）・労働時間は、今後の相談件数により変動の可能性があるため、市から1か月前に連絡があった場合、協議に応じること。なお、従事体制・労働時間の変更については、業務予定表において指示するものとする。

## 7 従事者の急な病気・事故への対応

従事者が急な病気又は事故等により、前項に定める従事者数を満たせない時間又は日がある場合は、派遣元はこの業務のために雇用している者から代替従事者を選定し本業務に従事させるよう努力すること。ただし、監督者の承認があった場合は、この限りでない。

## 8 従事者の届出

従事者の住所、氏名、年齢、性別、連絡先並びに派遣元責任者及び代理人を明記した届書を提出するものとする。

## 9 従事者の責務

本業務における従事者は、以下の事項を遵守しなくてはならない。

- ・本業務を迅速かつ円滑に実施するために業務に対し常に研鑽を行うこと。
- ・前橋市情報セキュリティポリシーを理解し、遵守すること。
- ・勤務開始時には業務を開始できるよう出勤・準備すること。
- ・名札を着用し、親切・丁寧に対応を行うこと。
- ・業務で発生したもの以外のごみ（飲食物等）については、各自が持ち帰ること。
- ・業務時間内に私語を交わしてはならない。
- ・休憩時は市民・職員の迷惑となるような行為（大声での会話など）をしないこと。

## 10 報告及び確認

受注者は派遣先管理台帳を作成し、従事者は業務終了後、市の責任者に勤務時間の報告を行い、確認を受ける。

## 11 従事者の研修

従事者は、本業務に必要な知識・能力の取得・向上を目指して派遣先が実施する研修に出席するものとする。

ただし、従事者の変更に伴う研修期間は、派遣業務料金の対象外とする。

12 従事者の変更届

従事者に変更になるときは、速やかに従事者変更届を提出するものとする。

13 料金の支払方法

毎月業務の完了を確認後、請求に基づき30日以内に口座振替により支払う。  
支払いは、月1回以内とする。

14 その他

(1) 受託者は、労働基準法を遵守すること。

(2) 受託者は、別記前橋市個人情報取扱及び情報セキュリティ特記事項を遵守しなくてはならない。

(3) 受託者は、前橋市公契約基本条例を遵守しなくてはならない。

(4) 本仕様書に記載のない事項や疑義が生じた場合は、市と受託者が協議の上決定する。

(5) 従事者用の駐車場については市が用意することとする。