

令和3年2月18日

新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター等業務委託について

1 委託の概要

(1) 契約日

令和3年2月1日

(2) 契約期間

令和4年3月31日まで

(3) 契約予定金額

約67,266千円（内 令和2年度分として、9,610千円）

(4) 委託内容

全市民を対象とした予防接種について、コールセンター事務局設置業務、予約受付管理システムの導入・利用業務、予約・相談コールセンター運営業務等を行う。

(5) 進捗状況

現在は、コールセンターの人員配置及び予約システムの詳細について事務を進めている。

2 コールセンターの概要

(1) 人数

基本を電話受付7人、マネージャー1人、看護師を1人とし、更に短い期間での需要予測を立てて、その配置（加配）を検討する。

(2) 設置場所

西庁舎2階（会議室）又は同3階（学習室）を予定

(3) コールセンターでの業務

主に、接種予約受付、市民からの問い合わせ対応

(4) 設置時期

接種券を発送する時期（3月中旬）に合わせて設置を予定

3 予約システムの概要

同委託により、公民館で行う集団接種の予約システムを作成中
WEB予約も可能とし、コールセンターでの予約と連携する

各病院による個別接種の予約は、各病院のシステムのもので対応を病院へ依頼している。

4 その他

予防接種等のデータ入力費、広告宣伝費などが委託費に含まれる。