

佐賀県受動喫煙に関するコールセンター及び普及啓発・改善依頼等業務委託仕様書

1 目的

「健康増進法の一部を改正する法律」（以下、「改正法」という）が令和2年4月1日に全面施行となり、施設の類型や場所ごとに喫煙の禁止や、施設管理者が講ずべき措置等が定められた。本業務は、事業所や県民からの苦情や通報をコールセンターで受付し、改善が必要と判断した事案について、県の指示に基づき施設管理者等へ電話又は現地訪問により改善を図ることで、望まない受動喫煙のない社会環境の整備の推進を図る。

2 履行期間

契約締結の日から令和8年3月31日まで。

3 履行日数及び時間数

- (1) 勤務日は平日（月曜日から金曜日まで）の9時00分から17時00分とする。
※祝日、年末年始（令和7年12月27日から令和8年1月4日まで）を除く。
- (2) 施設管理者等の都合により、休日や夜間等、上記以外でなければ対応できない場合は、勤務時間は1日8時間、勤務日数は月20日の中で調整を行い対応する。

4 履行場所

コールセンターは受託者が用意する場所。
現地訪問は佐賀県内全域。

5 業務内容(通報受付コールセンター・周知啓発業務)

- (1) 改正法に係る各種問い合わせ対応
 - ア 委託者が契約締結後に提供する改正法に係る資料に基づく、施設の管理権原者や県民などからの健康増進法の改正に伴う受動喫煙防止対策に関する問い合わせへの対応を行う。
 - イ コールセンターで回答できない事案については、速やかに当課に当事案を引き継ぐものとする。
- (2) 受動喫煙に関する苦情、義務違反の通報の受付、対応
 - ア 情報提供者から、苦情、通報の内容、該当の施設の名称、所在地（住所が不明であればおおよその位置）、原則情報提供者の氏名、連絡先等の聞き取りを行う。
 - イ 情報提供者の心情に配慮した対応に心がけ、受動喫煙対策普及啓発・改善依頼等委託業者から改善依頼を速やかに行う旨の説明を行う。
 - ウ コールセンターで対応が困難な事案については、速やかに苦情、義務違反のあった施設を管轄する保健福祉事務所に当事案を引き継ぐものとする。

(3) コールセンター及び健康増進法改正法の周知啓発

ア Instagram 及び X 投稿による周知啓発

- (ア) 各 SNS を週 1 件以上の投稿を中心とした SNS 運用、必要に応じた SNS 広告の運用（月 1 回以上を想定）。
- (イ) 広告投稿内容については、必要時更新し、広告掲載する 3 日前までに、広告案を当課へ報告し、掲載の承諾を得ること。

(4) 記録及び報告（報告は電子メールにより行う）

ア 改正法に係る各種問い合わせ対応

- (ア) 問い合わせ対応を記録するためのフォーマット作成
- (イ) 問い合わせ 1 件ごとの問い合わせ内容及び対応の記録
- (ウ) 件数及び分類毎に整理した問い合わせ内容の報告（毎週及び毎月）
- (エ) 毎週分の報告は翌週の月曜日までに当課に行う。
- (オ) 月ごとの報告書は翌月 10 日までに当課に提出する。

イ 受動喫煙に関する苦情、義務違反の通報の受付、対応

- (ア) 苦情、通報の内容や該当の施設の名称、所在地、必要に応じ情報提供者の氏名、連絡先等と対応を記録するフォーマットの作成
- (イ) 苦情、通報 1 件ごとの内容及び対応の記録
- (ウ) 同一者からの同施設に対する繰り返しの苦情、通報や同施設に対する複数者からの繰り返しの苦情、通報については、時系列が分かるよう整理し記録を行う。
- (エ) 件数及び分類ごとに整理した苦情、通報内容の報告を翌日の午前中までに当課及び各保健福祉事務所に報告する。
- (オ) 月ごとの報告書は翌月 10 日までに当課に提出する。

ウ Instagram 及び X 広告掲載

- (ア) 月ごとの閲覧数の報告を翌月 10 日までに当課に行う。

6 業務内容(普及啓発・改善依頼業務)

(1) 事実確認・普及啓発・改善依頼

ア 県や保健福祉事務所から対応依頼を受けたら、必ず当日または翌開庁日までに、苦情や義務違反のあった施設の管理権原者等へ電話を行い、苦情等があった旨の連絡と、事実確認、改正法の周知啓発を行う。

イ アを行っても電話が繋がらない場合は、その翌開庁日までに訪問し、施設や施設の管理権原者の所在の確認、対面による苦情等があった旨の連絡、事実確認及び改正法の周知啓発を行う。

ウ ア、イを行っても、施設の管理権原者と会えない場合は、対応依頼を受けて 1 週間

以内に、文書で苦情があった旨の連絡と、折り返しの電話連絡依頼を行う。

- エ 管理権原者等と日程調整の上、対応依頼を受けて2週間以内に現地訪問し、改善されているかの事実確認を行う。改善が認められれば業務終了とする。
- オ エの際に、改善が認められない場合は、同日、再度改正法の周知啓発と改善依頼を行う。
- カ オの後、管理権原者等と日程調整の上、1週間以内に現地訪問し、改善されているかの事実確認を行う。改善が認められれば業務終了とする。
- キ カの際に、改善が認められない場合は、同日、再度、改正法の周知啓発と改善依頼を行う。
- ク キの後、管理権原者等と日程調整の上、1週間以内に現地訪問し、改善されているかの事実確認を行う。改善が認められれば業務終了とする。
- ケ クの際に、改善が認められない場合は、翌開庁日までに保健福祉事務所へ報告し、指導、助言依頼を行う。
- コ 保健福祉事務所から要望があった際は、保健福祉事務所職員が行う指導、助言に同行する。
- サ 改正法の周知啓発、改善依頼を行う際には、必要に応じて専用の測定器を使用する。
- シ 延件数として平均15件/週の電話による苦情等の報告、事実確認、改正法の周知啓発と、平均5件/週の訪問による事実確認、改正法の周知啓発等を行い、県や保健福祉事務所からの依頼を受けた後、1か月以内に施設の管理権限者等による改善がなされ、業務終了となるよう計画的に業務を進めること。
- ス 1か月以内に業務が終了しない場合は、1か月が経過して翌開庁日までに苦情、義務違反のあった施設を管轄する保健福祉事務所に理由等を報告し、業務終了に向けた協議を行うこと。
- セ 対応が困難な事例と保健福祉事務所が判断した場合は、上記アからクの途中であっても、当事案を保健福祉事務所が引き継ぐものとする。

(2) 記録及び報告（報告は電子メールにより行う）

ア 個別対応記録

5(1) 事実確認・普及啓発・改善依頼のア、イ、ウ、エ、オ、カ、キ、クについては、対応内容、経過を「個別対応記録表（様式1）」に記録し、原則として翌開庁日の午前中までに管轄する保健福祉事務所へ報告する。電話が繋がらず、事実確認・普及啓発・改善依頼が実施できない場合についても、それらの対応を「個別対応記録表」に記録し、原則として翌開庁日の午前中までに管轄する保健福祉事務所へ報告する。

イ 指導、助言依頼

5(1)クの際に改善が認められず、保健福祉事務所へ報告し、指導、助言依頼を行う場合、または、スの1か月以内に業務が終了しない場合は、理由を、「個別対応記

録表(様式1)」に記録し、原則として翌開庁日の午前中までに管轄する保健福祉事務所へ報告する。

ウ 月間報告

実施月の個別対応記録をとりまとめ、翌月5日までに(3月分については業務終了後速やかに)、県へ提出する。

エ 年間報告

本業務が完了したときは、速やかに、「年間報告書」を提出すること。

オ 業務に係る苦情報告・事故報告

解決に努めるとともに、速やかに書面(任意様式)により県へ報告すること。緊急時は、速やかに県へ電話し、その後、書面により報告すること。

(3) 周知啓発業務

ア 県が用意した改正法に係るチラシ等を、主に飲食店や遊技場等へ年間2,000件程度配布を行う。

イ 配布日時、配布枚数、配布区域を任意様式に記載し、5(2)ウの月間報告と併せて県へ提出する。

7 実施体制

(1) 人員の配置

ア 受託者は、本業務を遂行するにあたり業務責任者1名、従事者2名を配置することとする。また、従事者のうち1名を従事責任者と兼務する。

イ 受託者は、業務責任者、従事責任者、従事者の氏名、資格、受託者における採用年月日等を記載した書類を本業務受託開始前及び変更の都度、県に提出すること。

ウ 交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的に従事責任者、従事者が業務に従事できない場合においても、6(1)(2)を遵守し、業務を遅延させない体制を整えることとする。

(2) 業務責任者

ア 本業務の指揮監督は、業務責任者が行うこととする。

イ 業務責任者は、本業務を円滑に進め、確実に遂行することが可能な業務全体を統括できる体制を整備し、その内容を示すこと。

ウ 業務責任者は、委託者の要望があった場合は、委託者との打ち合わせを月1回程度行うこと。

エ 業務責任者は、従事責任者及び従事者に対して、業務を遂行するために必要な情報や知識を得るための研修等を1日程度実施することとする。

オ 委託者の責に帰すことのできない、不適切な対応にかかる苦情は、業務責任者が責

- 任を持って対応すること。また、苦情発生時は委託者に速やかに報告することとする。
- カ 従事責任者及び従事者の資質、態度等の不適正や業務遅延が認められ、県が業務責任者に改善の依頼を行った場合は、業務責任者は速やかに指導等を行い必ず改善を行うこと。
- キ 従事責任者及び従事者の出勤時間や退勤時間の管理については業務責任者が管理し、必要に応じて委託者に報告する者とする。

(3) 従事責任者

業務実施にあたっては、従事責任者は、従事者の指揮監督を行うものとする。

(4) 通報受付コールセンター（オペレーター）

- ア 1名以上で1回線に対応できるようにすること。
- イ 平均100件/週の入電に対応できる体制を構築すること。
- ウ 健康増進法の改正に関する十分な知識を有するとともに、本業務の公共性を十分理解し、円滑に業務の遂行ができる者とする。
- エ 対人折衝能力（クレーム対応等）や説明責任等の教育指導を受けていること。

(5) 現地訪問従事者

- ア 現地訪問は必ず2名体制で行うこと。
- イ 6(1)(2)の業務を遅延することなく遂行でき、緊急時にも迅速かつ的確に業務を遂行できる者を選任すること。
- エ 健康増進法の改正に関する十分な知識を習得するとともに、業務の公共性を十分理解し、円滑に業務の遂行ができる者とする。
- オ 対人折衝能力（クレーム対応等）や説明責任等の教育指導を受けていること。
なお、これまで教育指導を受けていない場合は、6(2)エの研修の際に教育指導を業務責任者の責任で実施することとする。

(6) その他

- ア 業務に必要な物品等の調達及び業務履行場所の確保は受託者が行うこととし、必要な金額は本契約の契約金額に含めること。但し、専用の測定器については県が貸与する。
- イ 当事業を遂行するにあたり、最適な仕様、運用を提案すること。
- ウ 現地訪問時には、県が交付した身分証を携行し、現地訪問先に提示すること。
- エ 県が提供する改正法に係る資料を基に、受託者が有するFAQを追加するなど、問い合わせ等に対応するためのマニュアルを速やかに作成し、本業務の対応方法や得

られた経験等を踏まえて、適宜加除修正を行うこと。

8 作業スケジュール

- (1) 本業務を契約締結日から 30 日以内に從事できるよう体制を整えること。
- (2) コールセンターの開設
開設期間は令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日の平日 9 時 00 分から 17 時 00 分までとする。
やむなくコールセンターの開設日が令和 7 年 4 月 1 日以降となる場合は、委託者と協議の上、可及的速やかに開設できるようにすること。
- (3) Instagram 及び X 広告の作成、掲載
広告掲載は、契約締結した当月から令和 8 年 3 月までとする。

9 追加提案

上記以外に本事業に効果的な方策があれば、追加提案を行うこと。

10 成果品

- (1) 問い合わせ対応マニュアル
- (2) 問い合わせ対応年間実績報告書
- (3) 苦情、通報対応年間実績報告書
- (4) Instagram 及び X 年間広告掲載実績報告書
- (5) 苦情、通報対応年間実績報告書
- (6) チラシ配布数年間実績報告書

11 支払い

完了払いとし、請求のあった日から 30 日以内に委託料を支払うこととする。

12 契約の解除

業務開始後、本仕様書内で求めている水準を維持できないと判断した場合は、県は相当の期間を定めて受託者に対し是正を求める。

また、是正を求めたにもかかわらず、正当な理由なく受託者がこれに従わない場合、又は、県の定めた履行期限までに受託者による是正が困難なため、契約の目的を達成することができないと認められるときは、契約解除及び損害（第三者に及ぼした損害を含む。）の賠償を求める場合がある。

13 その他

- (1) 受託者が制作した成果品及び成果品以外の提供物の所有権及び改変する権利は佐賀県に帰属するものとする。
- (2) 個人情報の取扱い及び情報セキュリティ対策については、別記1及び別記2の内容によること。
- (3) 受託者が故意又は過失により、県又は第三者に損害を与えたときは、受託者においてその損害を賠償することとする。ただし、その損害が県の責めに帰すべき事由による場合はこの限りではない。
- (4) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて協議して定めるものとする。