









決裁・供覧

| | | | | | | |
|--------|---|--|-------------|----------|-----------|--------|
| 件名 | ガーゼマスクの配布に関するコールセンター窓口業務について | | | 文書番号 | | |
| | | | | | | |
| 伺い文 | 別紙1参照 | | | | | |
| 起案 | 起案日 | 令和2年6月16日 | | 受付日 | | |
| | 部署 | 文部科学省 初等中等教育局 健康教育・食育課 保健管理係 | | 決裁 | 決裁処理期限日 | |
| | 起案者 | 河西  | | 施行 | 決裁日 | |
| | 連絡先 | 2918 | | | 施行処理期限日 | |
| | 分類名称 | 大分類 | 執行 | | 行 | 施行日 |
| | | 中分類 | 経理（令和2年度起案） | | | 施行先 |
| | | 名称（小分類） | | | | 施行者 |
| | 取扱区分 | 秘密区分 | | | 格付け | 取扱上の注意 |
| | | 秘密期間終了日 | | | | 機密性格付け |
| | | 指定事由 | | | 取扱制限 | |
| | | | | 保存 | 行政文書保存期間 | 5年 |
| | | | 保存 | 保存期間満了時期 | 令和8年3月31日 | |
| 決裁・供覧欄 | <p>健康教育・食育課長 </p> <p>用度班主査  用度班専門官  用度班契約第三係 </p> <p>庶務・助成係  課長補佐  係長 </p> | | | | | |
| 備考欄 | | | | | | |

標記について仕様書（案）のとおり実施してよろしいか伺います。

- 履行期限
令和2年7月31日
- 支出科目、事項
初等中等教育振興費・庁費（健やかな体の育成に必要な経費）
- 予算額
3,750,000,000円

伺
い
文

仕 様 書 (案)

1 件 名

ガーゼマスクの配布に関するコールセンター窓口業務一式

2 履行場所

支出負担行為担当官が別途指定する場所

3 契約期間

令和2年6月19日から令和2年7月31日までとする。

4 業務内容

新型コロナウイルスに関するガーゼマスクの児童・生徒等向け配布に係る各学校等からの問い合わせ等に対応するための業務である。

契約期間中は毎日9:00～18:00までコールセンター業務を行い、各学校等からの問い合わせ等を受け付け、その結果を文部科学省担当者に報告する。

(1) 電話受付設備（以下「回線」という。）を用意して、各学校等からの問い合わせ等に対応する。

(2) 回線数は以下のとおりとするが、当該回線数の増減を行う場合は、甲乙協議する。

6月20日～7月15日 10回線（3回線）

7月16日～7月31日 5回線（2回線）

※（）内は土日祝日の回線数

(3) 問い合わせに対応した内容は、1件ごとに対応の内容を記録するとともにコールセンターに着信した件数、マスク未着情報及び主な問い合わせ内容を原則翌々日12時までにメールにて報告する。

なお、マスク未着情報様式及び報告先メールアドレスは別途指示をする。

5 その他

(1) コールセンターのオペレーターは、以下の素養を備えている者とする。

- ・決められた挨拶、名乗りができる
- ・標準的な日本語で正しい敬語を使うことができる
- ・適切な謝辞を使うことができる
- ・顧客の状況や感情を把握することができる
- ・わかりやすく、簡潔な説明ができる
- ・最適な音量・スピードで話すことができる
- ・不明点の確認ができる

- ・相談等の内容を的確にヒアリングする能力がある
- (2) 契約期間中に電話番号の変更をする場合は、両者協議の上、変更が必要となった場合には、文部科学省担当者が十分に周知を図った上で、変更すること。
 - (3) 報告方法を変更する必要がある場合は、両者協議の上で決めること。
 - (4) 請負者は、業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。
 - (5) 本業務の実施に当たっては、文部科学省担当者と十分な協議に基づいて行うこと。

以上