

業務要件一覽表

業務要件一覽表

業務要件一覧表

資料1

| | 要件名 | 要件内容 | 機能番号 |
|------------|-----------------|---|------|
| コールセンターの設置 | 事業の目的 | 受診勧奨を行い、特定健診の制度を周知し魅力を伝えることで更なる受診率の向上及び受診しやすい環境づくりへの方策についての聞き取りを行い中長期的な医療費適正化に資することを目的とする。 | 1-1 |
| | 対応範囲 | <p>受診勧奨業務実施においては、主に次の業務遂行に必要な能力を有し適切に対応ができるものとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定健康診査の案内 ・特定健康診査受診券再交付申請の受付 ・必要に応じてがん検診の案内を実施 | 1-2 |
| | 対応言語 | 受診勧奨は、日本語で対応すること。 | 1-3 |
| 要員 | 要員体制 | コールセンターの運営にあたり、オペレーター、マネージャー等の必要な要員及び人員を確保すること。 | 1-4 |
| | 要員配置 | 業務のマネージャーは1名とするが、別にサブマネージャーを置くことは差し支えない。業務要員については、コールセンターの運営が効率的に行えるように、適切な人員配置を行うこと。 | 1-5 |
| | 要員配置 (同時対応数) | <p>8月から11月末までの期間において、10,000人以上の架電による受診勧奨が可能なオペレーターを配置すること。</p> <p>8月から11月末までの期間においては、受診券再交付申請の受付が可能なオペレータを配置すること。</p> | 1-6 |
| | バックアップ体制 | 事故や病気等の事由により、突発的に要員が出勤できない事態が生じたとしても、業務に支障を生じさせなく運営できる体制をとっておくこと。また、新型コロナウイルス感染症の感染防止対応のための必要な対策を講じること。 | 1-7 |
| | オペレーターの要件① | オペレーターは、事前に作成したマニュアル及びFAQにより制度を熟知し、市民からの問い合わせを受け付けた際には、適切な対応が行えるものとする。 | 1-8 |
| | オペレーターの要件② | オペレーターは、その業務を行うために必要とされる能力（電話対応スキル、機器類の操作、対応フロー（業務フロー、エスカレーションフロー、対応記録の記入方法等））を、対応業務に携わる前に習得しておくこと。 | 1-9 |

業務要件一覧表

資料1

| 要件名 | | 要件内容 | 機能番号 |
|-----|--------------|--|------|
| | オペレーターの要件③ | オペレーターは、コールセンター要員としての一般常識を持ち、かつ、対応マナーに優れた者とする事。 | 1-10 |
| | マネージャーの要件① | マネージャーは、オペレーターと同等以上の能力を備えていると共に、オペレーターでは対応できない要件について適切に対応できる事。 | 1-11 |
| | マネージャーの要件② | マネージャーは、受診勧奨業務全体の統括、マニュアル、FAQの整備、オペレーターへの教育及び研修を実施すると共に、受診勧奨業務等の運営管理を行う事。また、各セクションの要員が足りない時には、その業務を代行すること。 | 1-12 |
| | その他の要員 | コールセンターの運営に当たり、機器類の保守管理等に必要な要員を確保すること。 | 1-13 |
| | 指揮命令系統 | 各オペレーターに対しては、マネージャーが業務上の指示等を行い、発生した疑義等への対応も行う事。なお、岡山市職員が、各オペレーターに直接、業務上の指示を行ったり、オペレーターからの質問に回答することはできない。 | 1-14 |
| 研修 | 制度知識の習得 | 各要員は、実際のコールセンター業務に携わる前に、受託者が実施する研修により、特定健診やがん検診の制度や事業に関する知識を、十分に習得しておくこと。 | 1-15 |
| | 制度以外の行政知識の習得 | 各要員は、実際のコールセンター業務に携わる前に、受託者が実施する研修により、特定健診のみならず、がん検診、保健事業、岡山市の組織構成、主な窓口での対応内容、出先機関の概要及び地理情報などの基本的な知識を習得しておくこと。 | 1-16 |
| | 事前研修の実施① | 受託者は、各要員に対して、必要となる知識や技能等を習得するための研修を、実際のコールセンター業務に携わる前までに実施しなければならない。 なお、この研修に必要な費用については、すべて委託費に含むものとする。 | 1-17 |
| | 事前研修の実施② | 受託者は、各要員に対し、業務開始前（開始後に配置された要員については、始める前）までに、個人情報保護及び情報セキュリティの確保に関して必要な研修を行うこと。同時に、各要員が、さまざまな人権問題について正しい認識を持って業務に当たるための研修も実施すること。 | 1-18 |
| 各要員 | マネージャーの役割① | マネージャーは、本コールセンター業務を統括し、業務品質の適正化に努め、岡山市との調整窓口として本業務に関する全ての対応を行うことができる事。 | 1-19 |
| | マネージャーの役割② | マネージャーは、岡山市と協力して、オペレーターの業務に必要な各種知識に関するマニュアル（FAQを含む）を事前に作成すると共に、それによってオペレーターに対する事前研修を行う事。 | 1-20 |
| | マネージャーの役割③ | マネージャーは、コールセンター業務開始後においても、必要に応じて研修や対応内容の反省会などを実施し、対応品質の維持及び向上に努める事。 | 1-21 |

業務要件一覧表

| 要件名 | | 要件内容 | 機能番号 |
|--------|------------|--|------|
| | マネージャーの役割④ | マネージャーは、事前作成したマニュアル及びFAQについては、業務遂行中であっても、各要員が簡単に閲覧可能であるように装備すること。また、業務開始後においても、発生した事案に応じて、岡山市と協力して適宜改訂を加えると共に、その旨を各要員に徹底すること。 | 1-22 |
| ファシリティ | 業務スペース① | 互いのオペレーターの声が反響して対応の妨げにならないように、ローパーテーション等を用いて防音に配慮すること。 | 1-23 |
| | 業務スペース② | 業務に必要な机、椅子、ラック、什器、事務機等は、受託者の責任において、必要分確保すること。 | 1-24 |
| | 電話設備① | コールセンターに必要な電話設備等、（電話機、その他必要な機器等（コピー機、シュレッダー等））は、受託者が整備すること。 | 1-25 |
| | 電話設備② | <p>対応業務の効率化に資するため、電話機は、次のような機能（例示）を有するものであること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヘッドセット式であること。 ・外線保留及び転送が可能であること。 ・発信呼数、対応時間などが自動記録できるものであること。 | 1-26 |
| | 電話設備③ | コールセンターの運営時間外においては、その旨を案内する音声アナウンスを流す機能を有すること。 | 1-27 |
| | 設備等の保守管理 | 受託者が用意する機器類、什器等については、受託者の責任において、保守・管理・故障対応等を行うこと。なお、これに伴う費用については、受託者の負担とする。 | 1-28 |
| | 委託者との連絡設備 | 委託者等との連絡用の電話回線を1回線以上別に用意すること。また、データ授受及び印刷等のためのパソコン、プリンタ等機器及びインターネット閲覧環境及び電子メール送受信環境を少なくとも1式以上用意すること。なお、これに伴う費用については、受託者の負担とする。 | 1-29 |
| 業務要件 | 全体計画 | 受診勧奨業務開始にあたっての受診勧奨方法などをまとめた実施計画書を作成し、岡山市に対して提出すること。 | 1-30 |
| | 進捗管理 | 実施計画書で定めた各作業においては、適宜進捗状況を確認すると共に、岡山市に対し状況を報告すること。また、コールセンターの運営で問題が生じた場合には、速やかに岡山市に対して報告すると共に、必要な措置を講じること。 | 1-31 |
| | 開設準備 | コールセンターの運営に必要な施設、設備、機器類等の設置及び調整を、コールセンター開設前までに完了させること。 | 1-32 |
| | 業務マニュアル作成 | <p>以下に例示する内容を含む業務マニュアルを、岡山市と協議の上、勧奨業務開始前までに整備すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受診勧奨業務の管理・監督体制 ・業務量の変動に対応する運用方法 ・体制及び要員配置 ・各要員の任務分担 | 1-33 |

業務要件一覧表

| 要件名 | 要件内容 | 機能番号 |
|-------------|---|------|
| 運営マニュアル作成 | 以下に例示する内容を含む運営マニュアルを、岡山市と協議の上、コールセンター開設前までに整備すること。 ・受診勧奨等の電話対応 ・各種のFAQ（FAQについては、適宜、追加、修正、削除を行うものとする。） | 1-34 |
| 電話対応業務① | 架電により次のことを説明して受診勧奨を行う。また、必要に応じてがん検診の案内を行う。 ・特定健診の目的（生活習慣病予防のための健診であること。） ・特定健診の内容（検査内容；血液検査、尿検査、腹囲測定など） ・健診受診期間（6～12月まで） ・持参物（受診券、健診料金、あれば昨年度の健診結果） ・健診料金（年齢により金額が異なる） ・該当者には5月末日までに特定健診の案内を送付していること。 ・受診券の再交付を希望する者はその受付を行う。 ・受診しないと回答した者に対してはその理由を聴取する。 を説明して業務マニュアル及び運営マニュアル、FAQ、制度説明パンフレット、岡山市が提供する各種資料等を活用する。 | 1-35 |
| 電話対応業務② | 質問を受けて回答までに時間を要すると判断される場合などについては、いったん電話を切って折り返し電話の対応を行うなど、臨機応変な対応を行うこと。 | 1-36 |
| 誘導対応業務 | コールセンターでは回答不能な問い合わせ（明らかに特定健診、その他の検診とは関連しないもの、回答に個人情報が含まれるもの、回答に行政的判断が含まれるものなど）については、原則、別途定める連絡窓口の電話番号を案内し、利用者に電話の掛け直しを依頼すること。 | 1-37 |
| 個人情報の収集 | 利用者の個人情報は、「折り返しでの電話対応」など、必要がある場合に限り、最小限の範囲で聴取すること。 | 1-38 |
| 対応記録作成① | コールセンターでの対応については、別紙に例示する内容を「対応記録」として記録すること。 | 1-39 |
| 対応記録作成② | 対応記録は、紙媒体（A4紙）に1件1葉にて作成することを原則とするが、受託者側で別途対応記録を管理するシステムを構築し、それへの入力とすることも差し支えない。 | 1-40 |
| 対応記録作成③ | 作成した対応記録は、日次で取りまとめ、週次の報告において岡山市に提出すること。原則、プリンタで紙媒体（A4サイズ）に印字した形で1部提出すること。なお、週次での報告はメールで週次報告を行うこと。 | 1-41 |
| 報告業務（日次・週次） | 別紙に示す数値等を集計し、報告書として取りまとめて岡山市に提出すること。集計方法等については、別途協議するものとする。 日次週次で報告する期間：契約日～11月30日 | 1-42 |
| 報告業務（終結時） | コールセンター業務の終結後、期間内の報告書を取りまとめ、全体の件数を報告すること。 | 1-43 |

業務要件一覧表

資料1

| 要件名 | | 要件内容 | 機能番号 |
|------------|----------|---|------|
| | 報告業務（随時） | 誤案内や問題が発生し、岡山市への報告が必要と判断した場合には、速やかに口頭にて報告すること。また、その内容については書面にて週次で報告すること。 | 1-44 |
| コールセンター終結後 | 閉鎖後の番号案内 | コールセンター閉鎖後には、それらの旨を案内する音声アナウンスを流すこと。アナウンスする期間は、岡山市と協議して決定するものとする。 | 1-45 |
| 品質要件 | サービス指標 | 受診勧奨業務の運営に当たり、受託者は次の目標値を達成するように業務に当たること。 ・受診勧奨により健診を受診する動機付けに至った件数の率……45%以上 | 1-46 |
| セキュリティ対策 | セキュリティ対策 | 社内ルールや、コンプライアンスの仕組みが整備され、勧奨業務で扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏えいが行われないよう十分なセキュリティ対策が継続して講じられていること。 | 1-47 |
| 個人情報保護 | 個人情報保護① | 受診勧奨業務で作成した対応記録、その他個人情報が記載された帳票類については、他の要件内容で定める持ち出し時を除き、業務場所から持ち出してはならない。また、施設内においても、施錠できるロッカー等にて厳重に保管し、岡山市が指定する時期において持ち出し又は廃棄処分を行うこと。 | 1-48 |
| | 個人情報保護② | 受診勧奨業務において、対応業務の必要により個人情報を記したメモを作成する場合であっても、メモに記載する内容は必要最小限の個人情報とすると共に、必要でなくなり次第ただちに廃棄処分を行うこと。 | 1-49 |
| | 個人情報保護③ | 不要となった紙媒体の廃棄は、他の要件に定められているものを除き、個人情報の記載の有無に関わらず、業務場所内部でのペーパーシュレッダー等を用いての細断処理（クロスカットで、細断寸法が約4×30mm以下とする）によるものとする。 | 1-50 |
| | 個人情報保護④ | 受託者は、各要員が個人情報を記録した外部記憶媒体（紙媒体を含む）を、業務場所から外部に持ち出さないための方策を講じなければならない。 | 1-51 |

別紙（コールセンター）対応記録への記録内容

| 項目 | 内容 |
|---------------|---|
| ・整理番号 | 対応記録の1葉ごとのユニーク番号とする。 |
| ・架電受電区分 | 架電(1回目、2回目、3回目)、受電 |
| ・通話日時 | 電話を架けた年月日、又は電話を受けた年月日。電話を架けた(受けた)時分、終えた時分。 対応に要した通話時間(時及び分) |
| ・対応者氏名 | 最初に電話を架けたオペレーター氏名。 |
| ・引継ぎ者氏名 | 最初に電話を架けたオペレーターが、他のオペレーターやマネージャーに電話を引き継いだ場合に限る。 |
| ・継続前整理番号 | 今回の対応が、以前の対応案件の継続であることが判明した場合に、以前の対応記録の整理番号を記入する。 |
| ・継続後整理番号 | 対応終了後、これに継続する対応案件が発生したことが判明した場合に、継続後の対応記録の整理番号を記入する。 |
| ・勧奨内容 | 制度説明、医療機関案内、受診券再交付受付、がん検診説明、他制度説明、等。 |
| ・受診券再交付申請受付 | 再交付申請者の保険証番号、氏名、住所、生年月日、平日の昼間に繋がる電話番号等。 |
| ・受診意識区分 | 受診した、受診する予定、受診する気持ちになった、受診しない |
| ・受診予定日(受診した日) | 受診予定日又は受診した日 |
| ・受診しない理由 | 仕事が忙しい、職場や個人で受けている、病院にかかっている、健康だから、時間の都合がつかない、健診の必要性を感じない、健診料金が安い、その他 |
| ・健診の意識区分 | 良く理解している、まあまあ理解している、理解していない、説明により理解した |

