

## 委託内容の詳細

### 1委託内容

- (1)コールセンターの設置・運営
- (2)妊産婦および乳幼児健康診査に関する区民等からの電話問い合わせへの対応業務
- (3)問い合わせ履歴の記録業務
- (4)定期報告

### 2委託内容の詳細

#### (1) コールセンターの設置・運営

対象者からの問い合わせに対応できる体制を構築すること。

- ① 必要な電話設備等は全て受託者側で用意すること。その電話設備等にかかる初期費用は受託者の負担とする。
- ② 電話設備には、通話の録音機能を備えること。
- ③ 問い合わせ窓口での対応は、電話を基本とし、回線はフリーダイヤル以外の本事業専用番号を用意すること。回線数1以上用意し、応答率80%の席数を確保すること(応答時間は1応答あたり平均5分を想定)。応答率を維持できない入電数があった場合は、即時に席数を調整し対応できる体制をとること。なお、契約額に影響が出る場合は区と協議の上対応すること。
- ④ 開設日及び開設時間は、平日午前9時から午後5時までとする。また、受付が混雑している際ににおいても、混雑している旨自動アナウンス等で案内すること。
- ⑤ コールセンターおよび区が運営時間外の場合は、区と協議のうえ決定した自動アナウンスで案内すること。平日午前8時30分から午前9時、午後5時から午後5時15分は、自動アナウンスを設定し直接庁内の部署に電話を繋げること。
- ⑥ 運営時間中に外国語による問い合わせに対応すること。
- ⑦ 庁内の部署に転送する必要がある問い合わせについて、受電している状態で該当部署に転送することができること。
- ⑧ 受託者の対応業務外の問い合わせについては、自動アナウンスを設定し直接庁内の部署に電話を繋げることができること。
- ⑨ 受託者は本業務を統括し、本区の窓口となる統括窓口責任者(マネージャー)及びコールセンター内のオペレーション業務及び応対品質の管理責任者(スーパーバイザー)を設置すること。
- ⑩ 実際の業務に携わる前に、知識を習得できるようにマニュアルの作成などを行い、研修を実施すること。なお、作成したマニュアルは区へ提出すること。
- ⑪ 個人情報の取り扱いについては「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を、障害を理由とする差別の解消の推進への対応については、資料1「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を、電算処理の業務については資料2「電算処理の業務委託契約の特記事項」を遵守すること。

## (2)妊産婦および乳幼児健康診査に関する区民等からの電話問い合わせへの対応業務

## ①問い合わせ対応事業

ア.妊婦健康診査

イ.産婦健康診査

ウ.新生児聴覚検査

エ.1か月児健康診査

オ.乳児健康診査

カ.6~7か月児健康診査

キ.9~10か月児健康診査

ク.1歳6か月児健康診査(内科)

ケ.1歳6か月児歯科健康診査

コ.2歳6か月児歯科健康診査

サ.3歳児健康診査(内科、歯科)

シ.5歳児健康診査

ス.フッ素塗布

セ.屈折検査等眼科検診

## ②主な問い合わせ内容

ア. 集団健診にすること

イ. 個別健診にすること

ウ. 費用助成にすること

問い合わせ対応については、区が作成するFAQを根拠として回答すること。FAQ 記載以外の問い合わせについては、区が対応内容を決定するため、区にエスカレーションすること。エスカレーション対応が発生した場合は、区と調整した結果の対応について、受託事業者から回答すること。

区が提供するFAQ以外の内容でFAQを更新する場合は、事前に区と協議を行うこと。また、更新を行うことを区が承諾した場合は、作成した更新データ(FAQ全件データ)を区へ提供すること。

また、本事業に関する苦情については、誠意をもって丁寧に対応するとともに、速やかに区へ報告すること。

## ③問い合わせ件数

令和8年度 230件程度/月(想定)

令和9年度以降 700件程度/月(想定)

## (3)問い合わせ履歴の記録業務

問い合わせ日時、問い合わせ者、問い合わせ内容、回答内容、電話番号を終話後に電子記録として記録すること。

なお、区からの依頼がある場合は通話ログの確認を行い、結果を区にして報告すること。また、区からの求めがあった場合は、記録した音声データを区に提供すること。

(4)定期報告

①日次報告

当該日の翌運用日午前中までに受託者が指示する項目を一覧にまとめ、区へ報告すること。

②月次報告書

当該月の翌月5日までに受託者が指示する項目をまとめ、月次報告書を作成すること。

3事業スケジュール

令和8年4月10日～4月末 FAQの提供、マニュアルの作成、コールセンターの開設準備

5月1日 コールセンターの開設