

業務内容の詳細

1 委託内容

- (1) コールセンターの運営
- (2) 各種マニュアル等の作成
- (3) 予防接種に関する区民等からの電話による問い合わせへの対応業務及び問い合わせ履歴の記録業務
- (4) 予診票、接種依頼書等の発送事務
- (5) 予防接種健康被害救済制度に係る経過概要の作成業務補助
- (6) VOC（顧客の声）分析と改善提案
- (7) 定期報告

2 委託内容の詳細

(1) コールセンターの運営

① 運用日

月曜日から金曜日 祝日・年末年始を除く

② 運用時間

午前8時30分から午後5時15分まで

③ 履行場所

世田谷区世田谷保健所感染症対策課（世田谷区世田谷四丁目24番1号 2階）

なお、履行場所について契約期間中に変更の必要が生じた場合には、双方で協議の上、決定する。

(2) 各種マニュアル等の作成

受託者は、委託者から提供される資料等を参考に、業務開始までに以下の資料を作成し、その内容について委託者の承認を得るものとする。委託者は、確認の結果、内容が不適当と認める場合、訂正や改善を求めることができる。また、制度改正や2(3)の問い合わせ対応により追加や修正が生じた際は、適宜改訂案を作成し、委託者の承認を得ること。

① 運用マニュアル

運用体制図、電話対応の処理フロー、各種システム操作、エスカレーションフロー、業務スペースのレイアウト図、緊急時の対応等をまとめた資料を作成すること。

② FAQ（よくある質問と回答）

問い合わせ対応に使用するFAQを作成し、5(3)②に示すFAQシステムで管理すること。なお、委託者はこれまで活用したFAQデータを受託者に提供することができる。

FAQには、少なくとも以下の項目を含めて管理すること。

- ・ 質問
- ・ 回答
- ・ 回答の根拠
- ・ 更新日
- ・ 更新者
- ・ 更新履歴

- ・ 問い合わせを受けた回数
- ③ トークスクリプト

電話対応におけるマナーやルールに加え、受電時、架電時、保留時、クレーム対応時等における具体的な対応例を作成すること。
- ④ 年間スケジュール

FAQの更新作業や入電件数に影響しうる、委託者の広報予定に関する年間スケジュールを作成すること。
- ⑤ その他、業務遂行上に必要となる資料

(3) 予防接種に関する区民等からの電話による問い合わせ対応業務及び問い合わせ履歴の記録業務

① 予防接種に関する区民等からの電話による問い合わせ対応業務

ア 問い合わせ対象は、以下に掲げる事項に関するものとする。

(ア) 予防接種（ジフテリア、百日せき、急性灰白髄炎、麻しん、風しん、日本脳炎、破傷風、結核、Hib感染症、肺炎球菌感染症、ヒトパピローマウイルス感染症、水痘、B型肝炎、ロタウイルス感染症、インフルエンザ、新型コロナウイルス感染症、おたふくかぜ、帯状疱疹、RSウイルス感染症）

(イ) 抗体検査（麻しん、風しん）

(ウ) 予防接種デジタル化

なお、本項に係る問い合わせ対応は、対応方法及び開始時期について委託者と受託者が協議したうえで開始するものとする。

(エ) その他、国や都、区の新たな取組、基準が示された場合、問い合わせ対象を変更する可能性がある。

イ 問い合わせへの対応方法及び主な問い合わせ内容

(ア) 問い合わせへの対応方法

2(2)③で受託者が作成するトークスクリプトを用いて電話対応を行い、回答の根拠として、2(2)②で作成したFAQを用いること。FAQに記載のない問い合わせについては、委託者が対応内容を決定するため、5(3)①に示す対応履歴管理システムを通じて委託者にエスカレーションすること。ただし、緊急を要する案件については、口頭等で速やかに委託者へ報告すること。エスカレーションにより対応した案件は、指示内容を記録し、必要に応じてFAQを更新すること。

受託者は、誤案内の防止策を講じ、その内容を事前に委託者に提示すること。なお、誤案内や不適切な対応に関する苦情は、受託者が責任を持って対応する。

(イ) 主な問い合わせ内容

- A 個別通知の送付時期、未着、紛失等
- B 抗体検査及び予防接種の受け方
- C 接種対象年齢
- D 接種スケジュール

- E 転出入時の手続き
- F 抗体検査及び予防接種を受けられる医療機関
- G 区外で予防接種を受ける場合の手続き
- H 長期療養制度の手続き
- I 本区に住民登録がない場合の手続き
- J 個別通知先の転送の取り扱い
- K 特別の理由により予防接種で得た免疫を失い、再度の予防接種が必要になった場合の手続き
- L 健康被害相談（予防接種後の副反応や対象となる病気についての説明等）
- M 予防接種証明書申請に関する手続き
- N その他予防接種制度全般
- O 庁内他部署からの転送対応または庁内他部署への転送対応

② 問い合わせ対応履歴の記録及び確認業務

ア 問い合わせ対応履歴の記録業務

問い合わせ日時、架電者、問い合わせ内容、回答内容、電話番号、発送希望の受付内容等を終話後、5（3）①に示す対応履歴管理システムに電子記録として保存すること。

なお、委託者からの依頼がある場合は通話ログを確認し、その結果を報告すること。また、委託者からの求めがあった場合は、記録した音声データを委託者に提供すること。

イ 問い合わせ対応記録の確認業務

案内の正確性および一貫性を維持するため、スーパーバイザーが問い合わせの全履歴を確認すること。案内に誤りや不足があった場合は速やかに架電者へ訂正案内を行うこと。また、必要に応じて通話ログを確認し、オペレーターにフィードバックを実施すること。

（4） 予防接種健康被害救済制度に係る経過概要の作成業務補助

受託者は、委託者が指定する予防接種健康被害救済制度の申請案件について、当該申請に係る申請書類一式（申請書、予診票、診療録、その他医療機関等から提出された資料及び委託者が保有又は提供する資料）を基に、申請者の経過概要を作成する業務を補助すること。なお、業務補助は、保健師免許もしくは看護師免許を有する者が行うこと。また、作成にあたっては、事実関係を時系列に整理し、内容の正確性及び客観性を確保するものとする。

作成した経過概要は委託者の確認を受け、委託者が修正又は加筆を求めた場合は、速やかに対応すること。また、追加資料の提出等により内容の更新が必要となった場合は、委託者の指示に従い修正を行うこと。

（5） 予診票、接種依頼書等の発送事務

① 区民への予診票等の送付事務 ※予想年間発送数(合計：約12,000 件)

電話やオンラインで受け付けた予診票等の交付申請、職員が窓口等で受け付けた交付申請、および未発送の対象者（転入者など）への送付については、委託者から提供される区民健康情報システムが搭載されたパソコンを使用することにより対応するこ

と。オンライン申請等の処理方法については、委託者から別途マニュアルが提示される。

ア 対象者の確認

氏名、生年月日、住所等を確認し、予防接種法等に則った対象年齢、標準的な接種時期、接種間隔等を考慮し、適切な予診票を発行すること。

イ 予診票等の発行

予診票等の発行は、契約後に別途提示するマニュアルに従い対応すること。受託者は、誤封入および誤発送を防止するための対策を講じ、その内容を事前に委託者に提示すること。なお、予防接種制度の変更に対応するため、委託者は必要に応じて、送付物の構成品目や内容を変更できるものとする。

② 接種依頼書等の作成及び送付事務 ※予想年間発送数(合計：約5,000件)

電話やオンライン申請で接種依頼書等の送付希望を受け付けた場合は、委託者から提供される区民健康情報システムが搭載されたパソコンを使用することにより対応すること。

氏名などの申請に必要な区民情報を確認し、予防接種法等に則った対象者であることを確認すること。接種依頼書等の作成方法については、委託者から別途マニュアルが提示される。

主な申し込みは以下のとおり。

ア 里帰り出産等で、他市区町村にて予防接種を受ける場合等に使用する接種依頼書等

イ 高齢者予防接種等において指定医療機関以外で接種する場合に使用する接種依頼書等

(6) VOC (顧客の声) 分析と改善提案

区民や医療機関等から寄せられた予防接種事業に関する提案、要望、苦情等を分析し、積極的かつ具体的な事務改善策を月次報告会にて提案すること。主な改善提案は以下のとおり。

- ① 区ホームページや予防接種のお知らせ等の周知に関する改善提案
- ② 電話の音声案内の改善提案
- ③ IVR等の電話機の設定に関する改善提案
- ④ 受電状況から算出した適切な電話回線数の提案
- ⑤ FAQの改善提案
- ⑥ 区が実施している予防接種事業に関する苦情や要望のとりまとめの報告
- ⑦ 区が実施していない予防接種事業に関する需要のとりまとめの報告
- ⑧ その他コールセンターの運用全般に関する改善提案

(7) 定期報告

受託者は、以下の報告を委託者に行うものとする。なお、報告に使用するデータはMicrosoft 365、テキストファイル、PDF (Adobe Acrobat対応) のいずれかの媒体とし、委託者と協議のうえ、個別に決定するものとする。

本仕様書における放棄呼とは、システムに着信し、呼び出し音や音声案内が流れている状態で、オペレーターが応答する前に架電者が電話を切断したものをいい、本業務に

おける報告対象に含めるものとする。

本仕様書におけるあふれ呼とは、設定された最大電話回線数を超える同時着信があり、通信キャリア側で遮断、または話中音となったものをいい、受電することができないため、本業務における報告対象には含めないものとする。

① 日次報告

当該日の翌運用日午前中までに、次の内容を一覧表にまとめ、委託者に報告すること。

- ア 電話回線数、着信呼数(あふれ呼を除く)、応答呼数、放棄呼数
- イ 応答率、一次回答率、エスカレーション件数の報告、および可能であれば平均待機時間
- ウ 問い合わせ内容の分類の報告
- エ 問い合わせ 1 件ごとの、問い合わせ内容及び対応記録
- オ 誤案内の有無に関する報告及び対応の報告
- カ クレーム・区への要望の報告、および職員による緊急対応を行った案件
- キ FAQ を追加または変更した場合は変更履歴
- ク 予防接種別の問い合わせ件数と発送件数
- ケ 退庁時間の報告
- コ トピックス、その他

② 月次報告書

次のとおり月次報告書を作成すること。

ア サービス管理指標

サービス管理指標として以下を報告すること。

- (ア) 日別及び時間帯別の着信呼数(あふれ呼を除く)、応答呼数、放棄呼数、応答率、月内の平均対応時間(平均通話時間+平均後処理時間+平均保留時間)、平均応答時間。これらの資料については、該当年度における各月の一覧表を作成すること。
 - (イ) 応答率等から算出することにより、目標値を達成するために必要な電話回線数、または電話回線に余剰が生じている場合には、着信呼数に応じた適切な電話回線数を日別に提案すること。
 - (ウ) 委託者への日別のエスカレーション件数を報告すること。また、エスカレーション件数を減らす方法について分析したうえで提案すること。
 - (エ) 通知発送等の出来事に伴い問い合わせ件数が増加した場合など、該当月の出来事や背景を含めて分析したうえで報告すること。
- イ 区民・医療機関・行政機関等の架電者属性別の問い合わせ件数と問い合わせ内容(予防接種に関すること、予診票の送付依頼等)別の問い合わせ件数を報告すること。
 - ウ 予防接種別の接種予診票及び接種依頼書等の発行枚数の一覧を電話受付とオンライン申請別に月別及び累計の件数を報告すること。また、電話受付とオンライン申請のそれぞれの合計件数も同様に示すこと。
 - エ 予防接種別の問い合わせ件数について、月別及び累計の件数とあわせて報告する

こと。

- オ 誤案内の件数と内容、およびその後の対応について報告すること。また、従事者の個人的な資質を原因とするのではなく、組織の体制・手順・環境などの要因を明確にし、根本原因を究明したうえで、組織として具体的な再発防止策を示すこと。
 - カ FAQについて、該当月での月初の件数及び月末の件数を示し、該当月に追加・修正した内容について報告すること。また、問い合わせ対応に使用した件数を報告するとともに、特に使用頻度が多いFAQについては個別に説明すること。
 - キ VOC分析で実施した内容に基づいた提案事項を作成すること。
 - ク 帳票類の在庫数を報告すること。なお、月次報告にかかわらず不足する見込みの帳票がある場合は速やかに委託者に報告すること。
- ③ 月次報告会
- ②の月次報告書を使用して、月に1回報告会を開催し、以下のとおり口頭で報告すること。なお、委託者の承認を得た場合、会議をWeb会議形式で開催することを許可する。
- ア 開催日時は別途委託者と協議のうえ決定すること。
 - イ 原則として委託者が指定する場所で行うこと。
 - ウ 報告会に使用する資料は開催の2営業日前までに事前に送付すること。
 - エ 区職員からの質問に対して的確に回答できるよう、報告会全体の進行はスーパーバイザー以上の役職者が行うこと。
 - オ 報告は、委託者に分かりやすく伝える工夫を施すこと。
 - カ 報告資料は誰もが直感的に認識できるよう視認性を高めること。
 - キ 報告会の議事録は開催後5営業日以内に提出するものとする。議事録には、決定事項、今後の対応方針および未決事項について、担当者および対応期限を明記すること。また、未決事項については会議終了後も継続的に管理し、対応状況を次回月次報告会で確認すること。
- ④ 年次報告書
- ②の月次報告書をまとめた年次報告書を作成すること。

3 想定電話回線数及び電話回線数の変更

(1) 各月の想定最大の電話回線数

各月の想定最大の電話回線数は下表のとおり。なお、以下の注意事項に留意すること。

- ・ 見込みとして月内の最大電話回線数を示しているが、実際には日次で電話回線数は大幅に変動する。
- ・ 国や都、区の新たな取り組み、基準が示された場合は、下表に関わらず大幅に電話回線数は変動する可能性がある。
- ・ 電話回線数とは、実際に受電対応を行う電話回線を指し、回線のみ設定し受電対応を行わない電話回線は支払いの対象とならない。
- ・ 委託者は指示書により受託者に電話回線数を指示した後であっても、(3) 電話回

線数の変更に記載のとおり、状況に応じて電話回線数の変更について協議できるものとする。

月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
想定 of 最大 電話回線数	1 0 回線	5 回線	5 回線	5 回線	5 回線	1 5 回線
月	1 0 月	1 1 月	1 2 月	1 月	2 月	3 月
想定 of 最大 電話回線数	1 5 回線	1 0 回線	7 回線	7 回線	7 回線	1 2 回線

※9月、10月、11月は高齢者インフルエンザワクチンおよび高齢者新型コロナワクチンの問い合わせ件数の増加が予想される。

(2) 想定電話回線数の日別予定数量(単価契約分)

想定電話回線数の日別予定数量は下表のとおり。下表に記載の各予定数量1単位あたりの契約単価を定めることによる単価契約とし、履行の期日、場所及び数量については感染症対策課長が指示書により指示するものとする。

履行数量の指示は、月次で行うものとし、毎月20日前後を目途に翌月の履行数量の指示を行う。委託者は、契約単価に指示数量を乗じた金額を支払うものとする。なお、あくまで想定であり、履行時の状況によっては大幅に変動する可能性がある。

電話回線数	予定数量	単位
4	113	日
5	50	日
6	20	日
7	10	日
8	10	日
9	5	日
10	5	日
11	5	日
12	5	日
13	5	日
14	5	日
15	10	日

(3) 電話回線数の変更

繁忙期等に一定の放棄呼数が発生し、目標とする応答率を達成できない可能性が生じた場合や多くの「あふれ呼」が発生していると思われる場合、または閑散期等に明らかに電話回線の余剰が生じることが想定される場合は、直ちに委託者に報告し、回線数の増減について委託者と協議のうえ、決定すること。なお、状況に応じて委託者から協議を申し入れる場合がある。決定後、委託者が指示書により回線数の変更を指示した場合、受託者はその指示を受けてから1週間以内に、指示された回線数への変更を完了させること。

(4) 応答率などの目標値

業務水準を一定以上に維持するため、受託者は以下の目標値の達成に誠実に努めるものとする。達成されない場合、委託者は受託者と協議・調整を行い、改善策の提出を求めることができるものとする。目標値を著しく満たさない場合は、委託者と受託者で協議のうえ、契約金額を変更できるものとする。

- ・ 応答率：総応答呼数÷総着信呼数(着信した放棄呼を含む呼数とし、あふれ呼は算入しない)：1ヶ月平均90%以上
- ・ 一次回答率（一次回答件数÷オペレーター総応答呼数）：1ヶ月平均95%以上
- ・ 平均対応時間（通話時間+通話記録時間+保留時間）：1件当たり合計10分以内
- ・ 平均応答時間（着信から応答までの時間）：1件当たり平均10秒以内
- ・ 平均保留時間：1件当たり平均2分以内

※保留時間が2分を超える場合は、架電者にその旨を伝え、許可を得たうえで、折り返し電話をすること。

4 従事者

(1) 従事者

① 従事者の管理

- ア 本業務を遂行する従事者の「体制図」を提出するものとする。変更がある場合は報告したうえで、速やかに修正して再提出するものとする。体制図に記載されていない従事者を配置することはできない。また、勤務スペースには限りがあるため、人員の追加を行う場合は委託者と協議のうえ調整すること。
- イ 受託者は「世田谷区庁舎管理規則」を十分に理解し、その規則に定めるすべての規定を順守しなければならない。なお、履行場所では、従事者であることを示す方法（例：名札の着用等）を講じること。
- ウ 従事者の出勤時間や退勤時間の管理については任意のシステムにより管理し、委託者が必要に応じて確認できるようにすること。なお、履行場所への入退庁時間については、庁舎管理上の観点から、委託者が定める時間帯に従って業務を実施するものとする。具体的な時間帯は、委託者と受託者の責任者間で協議のうえ定めるものとする。やむを得ず入退庁時間を超過して勤務する場合は、受託者の責任において適切に対応し、事前に区に連絡し、その承認を得るものとする。

② 従事者の配置

- ア 従事者は、オペレーター、スーパーバイザー、およびこれらを統括するマネージャーを配置すること。なお、必要に応じて、発送処理を専門に行う事務員や現場を統括する現場管理者等を配置しても差し支えない。
- イ オペレーターは、3(2)想定電話回線数の日別予定数量(単価契約分)に示す電話回線数を確保するために必要な従事者を受託者が配置すること。ただし、業務の安定性確保のため、スーパーバイザーは複数名体制で実施すること。なお、配置の決定および管理は受託者の責任とする。
- ウ 体制構築にあたっては、災害、交通遅延、疾病等による突発的な要因により欠員が発生した場合でも業務が継続できるよう体制を構築すること。電話回線数が不

足する場合は、速やかに委託者へ報告し、対応について協議すること。

(2) 従事者に求める能力及び経歴

委託者は、以下の従事者に求める能力を有していない等、従事者の委託業務遂行能力に疑義が生じた場合、受託者に改善を求めることができる。受託者はこの申し入れを受けた場合、誠実に対応しなければならない。改善されない場合、委託者は受託者と協議・調整を行い、改善策の提出を求めることができるものとする。

また、以下の記載にかかわらず、オペレーターまたはスーパーバイザーのうち、保健師免許もしくは看護師免許（可能であれば保健師免許を優先すること）及び医学的知識と公衆衛生に見識を有する者は常時 1 名以上勤務する体制で実施すること。

① オペレーター

区民等からの電話による問い合わせの一次対応及び付随するコールバック対応、応対内容のシステム入力等を行う。また、パソコンを使用した入力作業等の事務作業も行う。

- ア 業務に必要な知識及び技術を有するとともに、委託者が実施する予防接種事業の趣旨と業務の公共性を十分理解し、円滑に業務を遂行できる者
- イ 電話対応の実務経験が 1 年以上あること。ただし、委託者が特別に認める者については、この限りではない。
- ウ 社会常識を踏まえた適切な行動ができること。
- エ 電話対応マナーが優れていること。
- オ 電話対応業務に必要な能力（対話力、説明力、協調性、文書作成力等）を有していること。
- カ 業務に必要な機器、パソコンを十分操作できること。具体的には、ブラインドタッチで速やかに文字入力ができる、Microsoft 365 のワードやエクセルで差し込み印刷を操作できる、SUM 関数等の基本的な数式を操作することができる、Ctrl+C 等の基本的なショートカットキーを使用できること。
- キ 過去の対応履歴を踏まえた上で電話対応ができること。
- ク 業務に専従する形で配置すること。
- ケ 業務知識や対応スキルについて、定量的な基準を設けたテストに合格していること。ただし、非常事態における配置についてはこの限りではない。
- コ FAQ から根拠となる回答が見いだせない場合、状況を整理したうえで適切にスーパーバイザーにエスカレーションができること。

② スーパーバイザー

応対品質管理、目標管理、業務進行の管理、オペレーターのスキル評価及び育成（モニタリング及びコーチング）、オペレーター回答不能時のエスカレーション対応等を行う。

- ア コールセンターでのスーパーバイザーの実務経験が 1 年以上あること。ただし、委託者が特別に認める者についてはこの限りではないものとする。
- イ 管理業務に必要な能力（センター運営管理、指導育成、関係構築力等）を有していること。
- ウ スーパーバイザーは、予防接種に関する十分な知識を有する者を配置すること。

③ マネージャー

オペレーションマネジメント全般の統括、オペレーション業務全般の統括、従事者の管理、各種システム及びマニュアル等のコンテンツの維持管理、各種備品及び執務環境の管理、委託者との運営上の窓口、委託者への運営状況報告等を行う。

ア コールセンターのマネージャーとしての実務経験が1年以上あること。

イ 本業務及び設備の管理、オペレーター、スーパーバイザーの管理監督を行うに必要な知識・経験を有すること。

ウ 委託者との調整、連絡業務を行うに必要な知識・経験を有すること。

エ マネージャーは、予防接種に関する十分な知識を有する者を配置すること。

(3) 業務知識の事前習得

従事者については、実際の業務に従事する前に、次に示す知識を習得できるように教育を実施すること。また、事前に教育計画（教育内容、スケジュール）を委託者に報告し、了解を得ること。なお、委託者は従事者の事前習得知識が不十分であると判断した場合、追加の教育を申し入れることができるものとする。

- ① 予防接種に関する国及び本区の制度、施策について
- ② 予防接種の目的、接種内容、接種時期、留意点
- ③ 予防接種実施フロー（予診票発送～接種～医療機関からの請求～支払）
- ④ 2（2）から（5）に記載すること
- ⑤ 機器操作法（FAQシステム、応対履歴管理システム、区民健康情報システム、電話機）
- ⑥ 情報セキュリティ及び個人情報保護について
- ⑦ スーパーバイザーにエスカレーションする判断基準と手法について
- ⑧ その他、本業務に従事する上で有益な知識及び技術等

(4) 業務知識及び業務スキルの向上

- ① 「(3)業務知識の事前習得」で習得した知識、スキルの向上に留意し、従事者の「研修実績報告書」を作成・提出のうえ、定期的に教育を継続すること。
- ② 予防接種に関する制度改正が見込まれる場合、突発的な感染症の流行等が発生した場合など適宜最新情報を共有する場を設けること。
- ③ 時間当たり処理量、正確性等をモニタリングし、効率化のための施策、指導を実施すること。
- ④ 定期的にオペレーターに対して業務知識等の実力を測る確認テストを実施すること。基準に満たないオペレーターについては、電話対応を行わせず、基準を満たすための追加教育を実施すること。

5 設備及び機器の条件

(1) 物品の貸与

業務遂行の用に供するため、委託者から受託者へ下記の物品、およびその使用に付属する光熱水費等は無償で貸与又は提供する。ただし、受託者の責に帰すべき事由により破損した場合は賠償するものとする。

- ① 机、椅子
- ② 事務作業及び区民健康情報システムを操作するための業務用パソコン及び業務用パソ

コン用のプリンター

③ 事務用品一式（封入物を含む）

- ④ 予診票等の帳票類は委託者が用意して受託者へ受け渡す。受託者は帳票類（約40 種類程度）の在庫数がわかる一覧データを作成し、不足が生じる場合は委託者へ連絡すること。

（2）電話設備環境

- ① 電話機などの必要な電話設備は全て受託者側で用意すること。また、電話設備に関する費用は受託者の負担とする。
- ② 代表電話番号は委託者が用意する指定の電話番号を使用すること。必要に応じて自動転送機能を使用して受託者の電話番号に転送しても差し支えないが、委託者と協議のうえ決定し、「電話設備環境に関する説明資料」を提出するものとする。

③ 電話機の機能

- ア 各種統計データ、応答状況データを収集できること。
- イ 多機能電話機を使用し、必要な数量のヘッドセットを付加すること。
- ウ 混雑時及び時間外においては、あふれ呼を除き所定の音声案内を送出すること。
また、音声案内の変更により架電状況の改善が見込める場合は、委託者に確認のうえ迅速に音声案内を変更すること。
- エ 誤案内等に対応するため、通話終了後であっても架電者へ折り返し架電できる機能を有すること。
- オ 庁内の他部署に転送する必要がある問い合わせについて、受電した通話を該当部署に転送することができること。
- カ トラブル防止、不審電話対応等のために、通話録音機能を有すること。また、通話内容を録音していることを架電者に対し、音声案内で伝えること。
- キ 通訳サービスを利用するなどして、以下の言語の電話対応ができる体制を整備すること。
英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ベトナム語、タガログ語、ロシア語、フランス語、ヒンディー語、インドネシア語、ネパール語、カンボジア語、ミャンマー語、モンゴル語、シンハラ語、ウルドゥー語、ベンガル語、ウクライナ語、アラビア語

（3）情報システム環境

以下のシステム、および操作するための専用のパソコン及びネットワーク環境を委託者と協議のうえ用意し、「情報システム環境の説明資料」を提出するものとする。また、システムは委託者も使用することから、「委託者用の操作マニュアル」も提出するものとする。

システムで作成したデータについて、委託者が受託者に提供を依頼した場合、受託者は遅滞なくその求めに応じること。また、当該データは委託者に帰属する。

① 対応履歴管理システム

- ア 対応履歴管理システムでは、全ての問い合わせに関する受付番号、受付日時、内容分類、問い合わせ・回答内容、処理状況等の対応履歴情報を管理すること。
- イ 対応履歴情報に対して、システム内で検索や抽出、データ分析機能を有すること。

- ウ 対応履歴の入力について、例えば入力項目を選択式にすることや音声文字起こし機能等により入力時間の短縮を目指すこと。
- エ 委託者にエスカレーションを行う場合は、当該システムを通じて行うこと。
- オ CSV形式でデータを出力することができること。

② FAQシステム

2 (2) ②で作成したFAQをシステムに取り込み、本業務専用のFAQ システムを用意すること。

- ア あいまい検索やタグ検索、サジェスト機能などにより、検索が容易に行えること。
- イ カテゴリや区分機能を有し、関連する質問やよくある質問についても表示できること。
- ウ 誤案内につながりやすいような重要事項について、文字や色を用いて視覚的に強調できること。
- エ 画像やデータの添付ができ、根拠となるURLがある場合は外部リンクを張ることができること。
- オ FAQ情報は委託者の承諾を得て適宜更新し、応対効率の向上と正確性を確保すること。また、委託者にエスカレーションを依頼した対応内容に関してFAQシステムへの反映の可否を委託者と調整し、必要な場合にはFAQシステムに取り込むこと。
- カ CSV形式でデータを出力することができること。

(4) 情報セキュリティ要件

- ① 対応履歴管理システム、FAQシステムには、本業務従事者および委託者のみがアクセスできるようにアクセス制御すること。
- ② (3) 情報システム環境について、インターネットに接続する場合は、委託者が示すセキュリティ基準を満たすこと。
- ③ 本業務で使用するサーバについては、データの破損、消失を防ぐため、定期的なバックアップ体制を講じること。
- ④ 本業務で使用する端末にはウイルス対策ソフトを導入すること。また、最新のウイルス対策パターンデータを適用すること。サーバ機器に関しても同等のウイルス対策を施すこと。
- ⑤ 情報セキュリティに関する事案を検知するため、24時間毎日情報システムの障害等監視を行うこと。
- ⑥ 別紙2「電算処理の業務委託契約の特記事項」を順守すること。

6 提出物

委託者への納品物及び納期は以下のとおりとする。なお、提出データは、Microsoft 365、テキストファイル及びPDF（アクロバット対応）のうち、委託者と協議の上、個別に決定する。

No	名称	納期限	備考
1	「プライバシーマーク」または「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」の認証取得に関する証明書	契約締結後、1週間以内	

	類		
2	業務計画書	契約締結後、 1 週間以内	
3	業務引継ぎ書	必要に応じて	
4	体制図	契約締結後、 1 週間以内	4 (1) ①に記 載
5	従事者の職務経歴がわかる書類 (保健師は保健師免許も必要)	契約締結後、 1 週間以内	
6	運用マニュアル、FAQ、トークスクリプト、年間スケジュール	契約締結後、 1 週間以内	2 (2) に記載
7	研修実績報告書	委託者と協議 のうえ決定	4 (4) ①に記 載
8	・ 電話設備環境に関する説明資料 ・ 応対履歴システム、FAQ システムのデータ及び説明資料 ・ 委託者用の各システムの操作マニュアル	委託者と協議 のうえ決定	5 (2) 及び (3) に記載
9	従事者の勤務シフト表	毎月、指示書 提出後 5 営業 日以内	
10	その他履行に必要となる資料	委託者と協議 のうえ決定	

※提出後に変更がある場合は随時最新版を提出するものとする。

※ 2 (7) 定期報告として提出するものは上表とは別に提出するものとする。