

## 業務内容の詳細

## 1 業務内容の詳細

## (1) コールセンターの運営

## ① 運用日及び運用時間、履行場所

ア 運用日：月曜日から金曜日 祝日・年末年始を除く

イ 運用時間： 8：30～17：15

ウ 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

## ② 従事者の配置

ア 受託者は受託にかかる業務を遂行するため、オペレーター、スーパーバイザー及びこれらを統括するマネージャーを配置し、業務に従事させること。スーパーバイザーは常時配置すること。

イ 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を配置すること。

ウ 英語による電話応対、問い合わせ対応の可能な者を配置すること。

エ 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の欠員が発生した場合でも業務に支障をきたさない体制を構築すること。

オ 従事者の出勤時間や退勤時間の管理についてはスーパーバイザーが管理し、必要に応じて委託者に報告するものとする。

カ マネージャー、スーパーバイザーを含めた本業務を遂行する要員の体制図を提出すること。

## (2) 運用マニュアル、FAQの作成

受託者は、委託者が示す資料等を参考に、業務開始までに運用マニュアル及びFAQを作成すること。FAQは主に以下の項目を管理すること。

① 質問

② 回答

③ 回答の根拠

④ 更新日

⑤ 更新者

⑥ 問い合わせを受けた回数

## (3) 予防接種に関する区民等からの電話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問い合わせ対応業務

ア 問い合わせ対象とする予防接種は以下の疾病にかかるものとする。

(ア) ジフテリア

(イ) 百日せき

- (ウ) 急性灰白髄炎
  - (エ) 麻しん
  - (オ) 風しん（抗体検査含む）
  - (カ) 日本脳炎
  - (キ) 破傷風
  - (ク) 結核
  - (ケ) Hib感染症
  - (コ) 肺炎球菌感染症
  - (サ) ヒトパピローマウイルス感染症
  - (シ) 水痘
  - (ス) B型肝炎
  - (セ) ロタウイルス感染症
  - (ソ) インフルエンザ
  - (タ) 新型コロナウイルス感染症
  - (チ) おたふくかぜ
  - (ツ) 帯状疱疹
  - (テ) 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 主な問い合わせ内容は以下のとおり。対応内容については、受託者が作成する運用マニュアル及びFAQに従うものとする。FAQ 記載以外の問い合わせについては、委託者が対応内容を決定する。
- (ア) 個別通知の送付時期、未着、紛失等について
  - (イ) 抗体検査及び予防接種の受け方
  - (ウ) 接種対象年齢
  - (エ) 接種スケジュール
  - (オ) 転出入時の手続き
  - (カ) 抗体検査及び予防接種を受けられる医療機関
  - (キ) 区外で予防接種を受ける場合の手続き
  - (ク) 本区に住民登録がない場合の手続き
  - (ケ) 個別通知先の転送の取扱い
  - (コ) 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も含む）
  - (サ) その他予防接種制度全般
  - (シ) 区内他部署への転送対応
- ウ 想定電話回線数及び電話回線数の変更
- (ア) 月初めの想定電話回線数
- 令和6年度の月初めの想定電話回線数は下表のとおり。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。下表の月初めの想定電

話回線数にかかわらず、（ウ）電話回線数の変更にあるとおり、月中でも状況に応じて電話回線数を変更できるものとする。

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
想定電話回線数	6回線	5回線	5回線	6回線	4回線	11回線
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
想定電話回線数	11回線	8回線	4回線	4回線	4回線	6回線

・9月、10月、11月は高齢者予防接種や新型コロナワクチンの問い合わせに関する繁忙が予想される。

#### （イ）想定電話回線数の日別の予定数量(単価契約分)

令和6年度の想定電話回線数の日別の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。区は、契約単価に指示数量を乗じた金額を支払うこととする。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
3	96	日
4	11	日
5	45	日
6	15	日
7	1	日
8	5	日
9	19	日
10	1	日
11	20	日
12	10	日
13	1	日
14	10	日
15	9	日

#### （ウ）電話回線数の変更

業務水準を一定以上に保つため、受託者は次の目標を達成するように誠実に努めなければならない。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。また、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上、契約金額を変更できるものとする。

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、または閑散期等に一定の余剰電話回線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。決定後、委託者が回線数の変更について指示書により指示するため、受託者は指示後1週間以内に対応すること。

- ・応答率（総応答呼数÷総入電呼数）目標：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）目標：1ヶ月平均95%以上

## ② 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、発送希望の受付内容等を終話後に電子記録として記録すること。なお、委託者からの依頼で通話ログの確認を行い、結果をレポートで報告すること。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。

## (4) (3) に付随する予診票、その他書類等の発送対応事務

### ① 区民への予診票等の送付事務 ※予想年間発送数(こども・成人合計：13,000 件)

発送時期や発送の有無についての問い合わせ及び予診票等の再発送の希望については、氏名及び生年月日、住所を聞き取り、「定期予防接種実施要領」等に則った、対象年齢、標準的な接種時期及び接種間隔を考慮し、適切な予診票を発行すること。

### ② 区民への申込書等の送付 ※予想年間発送数(こども・成人合計：7,500 件)

予診票等以外の各種申込書等の送付希望を受付けた場合には、氏名などの申請に必要な区民情報を聴取し、「世田谷区予防接種事務処理要領」に則った対象者であることを確認すること。主な申込は以下のとおり。

- 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
- ウ 帯状疱疹ワクチンや子どもインフルエンザ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還付申請書類等

## (5) VOC 分析

区民、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、月次報告会で報告すること。ただし、緊急を要する内容については、速やかに委託者へ報告すること。

また、委託者の指示に従って対応した案件は、指示内容を記録し、対応品質向上に役立てること。

案内の正確性及び一貫性を維持するため、スーパーバイザーが前日にあった問い合わせの全履歴をチェックすること。案内に誤りや不足があった場合は、スーパー

バイザーが委託者へ報告及び入電者へ訂正案内を実施すること。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行うこと。

## (6) 定期報告

受託者は以下の報告を委託者に行うこと。

### 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にまとめ、電子メールにて委託者へ報告すること。

- 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等の記録
- ウ 誤った案内の有無に関する報告及び対応の報告
- エ 件数及び問い合わせ内容の分類の報告
- オ 応答率及び一次回答率の報告
- カ その他の報告

- (ア) クレームの報告や職員による緊急対応が必要な案件については、速やかに報告
- (イ) 着信数、応答数
- (ウ) FAQ 追加、変更内容の提案
- (エ) 郵送物の発送件数
- (オ) 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 月間着信数、応答数、応答率、応答数の分析結果（増加又は減少していることの要因等）を作成すること。
- イ サービス管理指標
  - 「子ども・大人・高齢者」「問い合わせ内容(予診票送付依頼、接種医療機関の相談等)」などの分類にて、着信呼数、応答呼数、放棄呼数、応答率、平均応答時間、平均放棄時間、平均通話時間、平均後処理時間、及び平均対応時間などを作成すること。
- ウ 入電者の分類として、区民・医療機関・その他機関の別、年代別、居住区別にて分類した一覧を作成すること。
- エ 各月の発送件数として、宛先や送付物などの内容がわかる一覧を作成すること。
- オ 各月の問い合わせについて、内容種別ごとの一覧を作成すること。一覧は、医療機関からの問い合わせ、A類疾病、B類疾病といった分類に分けたうえで作成すること。
- カ 該当月における日別のエスカレーション件数の一覧を作成すること。
- キ 該当月における日別のミスの件数と内容及びその後の対応がわかる一覧を作成す

- ること。
- ク FAQについて、該当月における月初の件数及び月末の件数を示すとともに、該当月に追加・修正した内容について説明すること。
- ケ VOC分析及びそれを基にした提案事項を作成すること。
- コ 帳票類（約40 種類程度）の在庫数の報告

### ③ 月次報告会

②の月次報告書を基にして、月に1回報告会を開催し、次の内容を口頭で報告すること。報告は委託者に理解及び伝わりやすい工夫を施すこと。

- ア 月間着信数、応答数、応対品質低下時の改善策
- イ サービス管理指標
- ウ FAQ 追加、変更内容
- エ VOC 分析
- オ 発送数の状況
- カ 当該月のトピックス、その他
- キ 積極的な改善提案