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	設置目的	高額介護合算療養費に関する被保険者等からの問い合わせ等に対応するために、コールセンターを設置すること。	1--7
	対応範囲	コールセンターにおいては、他の要件内容に定める場合を除き、主に次の問い合わせに対し、的確な対応ができるものとする。 ・高額介護合算療養費制度の説明 ・高額介護合算療養費の申請書の再送付の受付 ・高額介護合算療養費の申請書の書き方や添付書類の相談（原則郵送での手続きを案内する。状況に応じて手続きが行える窓口の案内を含む） ・個人情報が含まれる簡単な問い合わせへの対応及び市町村担当窓口又は後期高齢者医療広域連合（以下、広域連合という。）への誘導 ※ 折り返し被保険者等へ連絡する必要がある場合は、広域連合にEメール送信及び電話連絡すること。	1--6
	対応言語	コールセンターでは、日本語で対応すること。	1--5
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、スーパーバイザー、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	コールセンターのマネージャーは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。スーパーバイザー及びオペレーターについては、コールセンターの運営が効率的に行え、かつ、放棄呼の発生が極力抑えられるように、適切な人員配置を行うこと。	1--3
	要員配置 (同時対応数)	受託者は、各期間において、別紙コールセンター設置運営業務委託予定表のオペレーターの席数を配置することとする。	1--2
	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に対する必要な対策を講じること。	1--1
	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、被保険者等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。	1-0
	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。	1-1
	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的一般常識を持ち、かつ、対応マナーに優れた者とする。	1-2
	スーパーバイザーの要件①	スーパーバイザーは、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こと。	1-3

業務要件一覧表

資料1

要件名		要件内容	機能番号
	スーパーバイザーの要件②	スーパーバイザーは、マネージャーと協力して、オペレーターへの教育及び研修を実施すると共に、コールセンターの運営管理を行うこと。また、オペレーターが足りない時には、その業務を代行すること。	1-4
	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。	1-5
	指揮命令系統	各オペレーターに対しては、マネージャー及びスーパーバイザー（以下、マネージャー等）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こと。なお、広域連合職員が、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。	1-6
研修	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、高額介護合算療養費のみならず、後期高齢者医療制度、市町村担当課や主な窓口での対応内容、問い合わせが多いことが予想される岡山市の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。	1-7
	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、高額介護合算療養費の制度に関する知識を、十分に習得しておくこと。	1-8
	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、この研修に必要となる費用については、すべて委託費に含むものとする。	1-9
	事前研修の実施②	受託者は、各要員に対し、コールセンター業務開始前（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。	1-10
各要員	マネージャー等の役割①	マネージャー等は、広域連合職員と協力して、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こと。	1-11
	マネージャー等の役割②	マネージャー等は、コールセンター業務開始後に新たに加わったオペレーターに対しても事前研修を実施すること。	1-12
	マネージャー等の役割③	マネージャー等は、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こと。	1-13
	マネージャー等の役割④	マネージャー等は、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、広域連合職員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。	1-14
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。	1-15
	業務スペース②	コールセンターの業務に必要な机、椅子、ラック、什器、事務機等は、受託者の責任において、必要分用意すること。	1-16

業務要件一覧表

資料1

要件名	要件内容	機能番号
電話設備①	コールセンターに必要な電話設備等（電話機最大5台・5回線、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。	1-17
電話設備②	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。 ・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。 ・着信呼数、対応時間などが自動記録できるものであること。	1-18
電話設備③	コールセンターの受付時間外においては、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。	1-19
電話設備④	全通話録音機能を付加するものとする。また、録音する旨を案内するアナウンスが着信時に自動再生されるものであること。また、通話録音データは厳重に管理すると共に、本委託業務終了時までには適切に廃棄を実施すること。	1-20
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。	1-21
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、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。	1-22
業務要件	全体計画	1-23
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、広域連合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、速やかに広域連合に対して報告すると共に、必要な措置を講じること。	1-24
開設準備	コールセンターの運営に必要となる施設、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。	1-25
業務マニュアル作成	以下に例示する内容を含む業務マニュアルを、広域連合と協議の上、コールセンター開設前までに整備すること。 ・コールセンターの管理・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	1-26
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、広域連合と協議の上、コールセンター開設前までに整備すること。 ・問い合わせ等の電話対応 ・高額介護合算療養費の制度 ※ 電話対応に必要な各種資料及びFAQは広域連合が提供する。	1-27

業務要件一覧表

資料1

要件名		要件内容	機能番号
	問い合わせ対応業務①	コールセンターあての電話による問い合わせを一次受け付けし、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、広域連合が提供する各種資料等を用いて、適切な対応を行うこと。	1-28
	問い合わせ対応業務②	電話での対応の際には、最初に高額介護合算療養費のコールセンターであることを告げること。	1-29
	問い合わせ対応業務③	回答までに長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。	1-30
	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（明らかに高額介護合算療養費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。	1-31
	個人情報の収集	利用者の個人情報は、「提出した申請書の進捗状況の確認」や、「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。	1-32
	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。	1-33
	対応記録作成②	対応記録は、対応1件ごとに作成すること。なお、「折り返し電話」となった場合には、「最初の電話」と「折り返し電話」でそれぞれで対応記録を作成し、相互の関連が分かるような紐付けを行うこと。	1-34
	対応記録作成③	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「対応記録管理システム」（仮称）を構築し、それへの入力とする事も差し支えない。	1-35
	対応記録作成④	作成した対応記録は、広域連合に提出するまでの間は厳重に管理すること。	1-36
	対応記録作成⑤	作成した対応記録は、日次で取りまとめ、週次の報告会において広域連合に提出すること。なお、「対応記録管理システム」を使用する場合でも、プリンタで紙媒体（A4サイズ）に印字した形で提出すること。	1-37
	報告業務（日次・週次）	別紙に示す数値等を日次で集計し、週次報告書として取りまとめて広域連合に提出すること。集計方法等については、別途協議するものとする。	1-38
	報告業務（終結時）	コールセンター設置運営業務の終結後、期間内の週次報告書を取りまとめ、全体の件数を報告すること。	1-39
	報告業務（随時）	誤案内や問題が発生し、広域連合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。	1-40

業務要件一覧表

資料1

	要件名	要件内容	機能番号
コールセンター終結後	開設前及び閉鎖後の番号案内	コールセンターの開設前及び閉鎖後には、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、広域連合と協議して決定するものとする。	1-41
品質要件	サービス指標	コールセンターの運営に当たっては、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。 ・回答率（対応した電話に対し、一度の電話対応で解決に至った件数の率）……90%以上 ・一次回答率（高額介護合算療養費の申請書の書き方にかかわる質問等で、コールセンターで行う一次問い合わせのみで解決に至った件数の率）……90%以上 ・応答時間遵守率（着信電話に対し11秒以内で対応した率）……80%以上	1-42
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、コールセンターで扱う全ての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩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。また、コールセンターにて「対応記録管理システム」（仮称）を使用する場合には、セキュリティ対策を行うこと。	1-43
個人情報保護	個人情報保護①	コールセンター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、コールセンターから持ち出してはならない。また、コールセンター内においても、施錠できるロッカー等にて厳重に保管し、広域連合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。	1-44
	個人情報保護②	コールセンターにおいて、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。	1-45
	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、作業場所内部でのパーシユ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。	1-46
	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、コールセンター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。	1-47

別紙（コールセンター）応対記録への記録内容

項目	内容
・整理番号	応対記録の1葉ごとのユニーク番号とする。
・受付日	電話を受け付けた年月日。
・受付者氏名	最初に電話を受け付けたオペレーター氏名。
・引継ぎ者氏名	最初に電話を受け付けたオペレーターが、他のオペレーターやスーパーバイザーに電話を引き継いだ場合に限る。
・継続前整理番号	今回の応対が、以前の応対案件の継続であることが判明した場合に、以前の応対記録の整理番号を記入する。
・継続後整理番号	応対終了後、これに継続する応対案件が発生したことが判明した場合に、継続後の応対記録の整理番号を記入する。
・受付時刻	電話を受け付けた時及び分。
・終話時刻	電話を終えた時及び分。
・通話時間	対応に要した通話時間(時及び分)。
・応対内容	応対についての受け答え内容。
・利用者の個人情報	利用者の被保険者番号、氏名、住所、生年月日、等。 応対内容に応じ、記録の必要がある場合のみ記入すること。
・受付区分	問い合わせ、意見要望、苦情、等
・応対区分	完了、二次受付、折り返し電話、誘導、等
・カテゴリ	制度改正説明、申請書等記入方法、窓口案内、等