

福岡県後期高齢者医療広域連合コールセンター運営業務委託仕様書

1 委託業務の名称

福岡県後期高齢者医療広域連合コールセンター運営業務委託

2 業務概要

福岡県内の後期高齢者医療制度の被保険者及び医療機関から、電話及びFAXにより寄せられる問い合わせに対し適切に対応するために「福岡県後期高齢者医療広域連合コールセンター」を設置し、その運営業務を委託する。

(1) 業務内容

ア 電話受付業務

イ FAX受付業務（聴覚等に障がいのある方を対象）

ウ FAQ作成業務

本広域連合が提供する資料、国及び他の広域連合がホームページ等で公開している資料、刊行物等を基に、電話及びFAX（聴覚障がい者向け）で回答するためのFAQ（紙ベース）及び業務マニュアル、標準システム操作マニュアル、個人情報取扱に関するマニュアル等を作成する。

エ 被保険者及び医療機関からの問い合わせ対応業務

被保険者及び医療機関等からの後期高齢者医療制度全般にかかる問い合わせ及び医療機関からの問い合わせに対応する。

なお、それらの情報により回答等ができないときは適宜適切な部署へ要件を取り次ぐエスカレーション業務を行う。

オ 電話交換業務

担当課、担当者を直接指名した電話を内線電話に繋ぐ。

カ コールセンター運営管理業務

- ・ 回答1件ずつの報告書を作成する。
- ・ 回答できなかった問い合わせに対して対処法を検討し、適切に対応する。
- ・ 統計をとる。

キ その他付帯業務

- ・ オペレーターの質を向上させるための教育訓練
- ・ オペレーターの質を維持するための業務マニュアルの作成

ク その他、上記に付随する関連業務

- ・ 医療費適正化関連名簿作成等

(2) 業務期間 平成30年4月1日から平成34年3月31日までの4年間とする。

(3) 移行準備期間

プロポーザル選定結果の通知日から平成30年3月31日までの期間は、既存業務の引継、業務開始準備及び業務研修等の移行準備期間とし、当該期間に要する経費は受託事業者の負担とする。

(4) 受付時間 午前8時30分から午後5時30分まで（平日のみ）

(5) 受付方法 電話及びFAX（聴覚等に障がいのある方を対象）
電話番号 092-651-3111（広域連合の代表番号）
FAX 092-651-3901

(6) 業務場所 福岡市博多区千代四丁目1番27号
福岡県自治会館4階 執務室

3 コールセンター機能要件

(1) 問い合わせ対応機能

ア 被保険者からの次の問い合わせについて、あらかじめ用意した業務マニュアル、FAQ（紙ベース）、パンフレット、刊行物、パソコン端末からの被保険者情報等を利用し回答で出来ること。

【回答内容（例）】

- ・ 制度の内容に関する問い合わせ
 - ・ 保険証や保険料通知等送付物（資格・賦課）に関する問い合わせ
 - ・ 各種支給決定通知等の送付物（給付事業）に関する問い合わせ
 - ・ 個人情報を含む内容に関する問い合わせ
- イ 相談、苦情、要望を聞いて記録し、広域連合職員へ報告を行う。
- ウ オペレーターが対応できない場合、相談、苦情等を担当課に転送する。
- エ 障がい者（言語、発音）への対応。

(2) 電話交換機能

ア 担当課、担当者等を直接指名した電話を内線電話につなぐ。

(3) 運営管理機能

- ア 回答1件ずつの対応記録を作成する。
- イ FAQに登録されていない問い合わせで、他の情報源を基に口頭で回答した内容のFAQを追加作成する。
- ウ 対応の内訳、一次対応完了率、問い合わせの多いFAQ、平均通話時間等の統計データを作成する。
- エ 統計データを分析し、コールセンターの質の向上に努め、改善策を講じる。
- オ 日報・週報・月報を作成し提出する。
- カ コールセンターで扱う全ての情報に対して、紛失、改ざん、破壊、漏えい等が行われないよう管理する。

(4) その他の機能

- ア オペレーションスキル向上のため定期的に教育訓練を行う。
- イ 応対品質の維持向上が図られる体制を確立する。
- ウ 個人情報保護に関する定期的な教育訓練を実施する。
- エ 業務マニュアルを作成する。

4 要員要件

(1) 実施体制

本業務を運営するため、コールセンターにスーパーバイザーとオペレーターを配置する。スーパーバイザーの配置人数は、オペレーターを十分指揮・監督できる数を配置すること。また、オペレーターの配置は、曜日や時間帯による繁閑を考慮し、効果的かつ効率的に配置すること。

- ア スーパーバイザーの実施体制 必要数（常時1名以上確保すること。）
- イ オペレーターの実施体制 必要数（常時4名以上確保すること。）

(2) 要員に求める能力

ア スーパーバイザー

スーパーバイザーはオペレーターを統括しコールセンターの質を適正に保つこと及び本広域連合との調整窓口となる。

- ・ スーパーバイザーとしての実務経験が1年以上あること。
- ・ 一般常識を持ち、応対マナーが優れていること。
- ・ オペレーターが対応できない問い合わせ等を適切に対応すること。
- ・ コールセンターの対応業務に必要とされる能力（ブラインドタッチによるキーボード入力、日本語の語学力、協調性、クレーム対応等）を有すること。

- ・ コールセンターの運用管理に必要とされる能力（オペレータの教育、研修、指導等）を有すること。
- ・ 電話対応に関する基礎研修を受けていること。
- ・ 個人情報保護に関する研修を受けていること。
- ・ スーパーバイザー要員は守秘義務に関する誓約書を本広域連合に提出できること。

イ オペレーター

オペレーターは、問い合わせを受け、FAQ（紙ベース）等を基に回答する。回答できない場合は、スーパーバイザーや担当課へ転送する。

- ・ オペレーターとしての実務経験が1年以上あること。
- ・ 一般常識を持ち、応対マナーが優れていること。
- ・ コールセンターの対応業務に必要とされる能力（ブラインドタッチによるキーボード入力、日本語の語学力、協調性等）を有すること。
- ・ パソコンの操作及びコンピュータに関する基礎知識を有すること。
- ・ 電話対応に関する基礎研修を受けていること。
- ・ 個人情報保護に関する研修を受けていること。
- ・ オペレーター要員は守秘義務に関する誓約書を本広域連合に提出できること。

(3) セキュリティ要件（事業者品質要件）

事業者については次に示す内容を満たしていること。

- ア プライバシーマーク等の情報セキュリティ関連認証を取得している者であること、又は個人情報保護方針を定めている者であること。
- イ 従業員等から機密保持に関する誓約書等を徴収していること。
- ウ 従業員等に対し定期的に接遇・マナー等の研修を実施していること。

(4) 業者対応要件

コールセンターの運営にあたり事業者は次の体制をとること。

- ア コールセンター運営にあたり全ての品質確保に向けて本連合との調整窓口を置くこと。
- イ コールセンター運営にあたり欠員が出た場合は本仕様に合う人物を迅速に補充すること。
- ウ 本連合の要求・要請に対し迅速に対応できる体制をとること。
- エ 万一の守秘義務違反に関する責任は事業者の責とし、金銭的損害が発生した場合においては全額を事業者が負うものとする。

(5) 対応知識の事前習得

コールセンターの円滑な運営のため、要員は実際の業務に携わる前に必要な知識を習得すること。会場の確保や研修に要する経費は、受託事業者の負担とする。

- ア 本連合の組織構成
- イ 各課・担当の事業概要
- ウ 主な事業の概要
- エ 後期高齢者医療制度の概要（資格・保険料・給付事業等）
- オ FAQデータ
- カ 本連合における情報セキュリティ教育
- キ 標準システムの概要

5 運用の柔軟性

- (1) 運用時間の見直しにより、午前8時30分以前、午後5時30分以降の時間延長に対応できる。
- (2) コール数の増加・減少等により、オペレーター数を変更できる。

6 SLA指標

最低限のサービスレベルとして下記の表のレベルを満たせる体制を整えること。

	項目名	目標値	概要
1	一次対応完結率	90%以上	$\frac{\text{(コールセンターで対応が完結した件数)}}{\text{(問合せ対応件数)}}$
2	平均通話時間	10分以内	$\frac{\text{(通話時間及び後処理時間合計)}}{\text{(問合せ対応件数)}}$

7 納品物

(1) マニュアル

FAQ、業務（電話・FAX）マニュアル、情報保護に関するマニュアル、危機管理に関するマニュアル等、契約終了後に本連合が業務を円滑に引き継ぎできるマニュアル。