

令和2年度歯科口腔健康診査 コールセンター業務

仕 様 書

令和 2 年 3 月

福島県後期高齢者医療広域連合

1 業務名 令和2年度歯科口腔健康診査コールセンター業務委託

2 履行期間 契約締結の日から令和2年8月7日まで

3 業務内容

(1) 基本事項

令和2年度歯科口腔健康診査を実施するにあたり、対象被保険者等からの電話による問合せ・回答対応等業務を行う。

(2) オペレーターによる電話問い合わせ対応

業務期間	令和2年5月28日(木)から令和2年7月31日(金) ただし、土曜、日曜、祝日を除いた平日業務とする。
業務時間	午前9時から午後5時まで
対応内容	別途配付する対応マニュアルによる。
対応件数(見込)	300件

(3) 問合せ対応等の記録と報告

問合せ対応等の記録をとり、委託者へ報告を行う。なお、報告書の様式は任意とする。

日時報告	対応結果(総入電数・応答数・応答率・平均通話時間・内容等)をメールで翌日までに委託者へ提出する。
月次報告	当月の総電話件数(時間帯別、日別)、問合せ内容等を取りまとめ、翌月10日までに委託者に提出する。
最終報告	コールセンター設置期間終了後、コールセンターの運営状況、入電状況、意見・提案等を取りまとめた報告書を作成し委託者に提出する。

(4) 専用回線の取得

受託者は、本業務を実施するためのフリーダイヤルを用意すること。なお、フリーダイヤルの設置にかかる費用及び通話料金は本委託料に含めるものとする。

また、受託者は契約締結後直ちにフリーダイヤルの番号を確定させ、委託者へ報告すること。

(5) 業務実施に必要な経費

業務実施に必要な設備費、電話回線使用料、連絡に係る通信費、従事者に要する費用、光熱費、消耗品費及び施設使用料等、本業務に要する費用については、全て本委託料に含むこと。

(6) 従事者の配置

- ア 受託者は、業務を履行するオペレーターを指揮する業務管理責任者を定め、任意の書面によりその氏名を委託者に通知すること。また、変更したときも同様とする。
- イ 業務実施にあたっては、オペレーター（2名以上）を配置すること。

(7) コールセンターの設備、機器及び管理

ア 入退室管理

盗聴や不正な侵入等を防止するため、コールセンター内に入退室する際は、入退室管理を行うこと。

イ 入退室時の物品持ち込み管理

フロッピーディスク・CD-R・フラッシュメモリー等、情報を持ち出し可能な記録媒体の作業室への持ち込みは禁止すること。

ウ 電話機

電話機は問合せに十分に対応できる台数用意すること。

(8) セキュリティ対策・個人情報保護

業務運用にあたって、問い合わせ等を寄せた利用者の氏名、連絡先等を一時的に保持することが予想されるため、セキュリティ対策及び個人情報保護等の観点から、次の管理を徹底すること。

- ア 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、従事者に周知徹底すること。
- イ 従事者については、セキュリティ対策及び個人情報保護に関する知識を備えること。
- ウ セキュリティ対策及び個人情報保護に関する事故や障害が発生した場合の体制及び対応の流れを明確にすること。
- エ 本業務で扱うすべての情報に関して、漏えい、き損、紛失及び改ざん等の事故がないよう管理すること。なお、業務終了後も同様とする。

(9) 履行状況の確認

委託者は期間中に履行状況の確認のため、必要に応じて本業務を実施しているコールセンターの現場確認を行うことができる。

(10) 事故発生 の報告

受託者は、事故が発生したときは、事故の拡大を防ぐとともに、委託者に速やかに報告し、対応の指示を仰ぐこと。後日速やかに事故報告書を提出すること。

(1 1) 作業全般に関する事項

- ア 受託者は、委託者の指示により業務の進行状況について委託者に報告するとともに、その進め方、手法について委託者と打ち合せを行うこと。その他、業務実施に必要な事項については、委託者と受託者が協議して定める。
- イ 受託者は、委託者から提供された資料及び貸与品等を、委託者の承諾なくして複写または複製しないこと。また、第三者への提供はしないこと。
- ウ 委託者から提供された資料は、原則として業務終了後に返却すること。
- エ 本業務により作成した報告書等の文書及び記録媒体等の一切の権利は委託者に属する。
- オ 本仕様によるすべての作業において、委託者が提供した業務上の情報を第三者に開示または漏えいしないこと。また、そのために必要な措置を講ずること。業務終了後も同様とする。

4 支払方法 検査完了後、請求書により支払う。

5 その他

- (1) 業務で使用する個人情報については、別記個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (2) この仕様書に定めのない事項については、委託者、受託者が協議の上、決定する。