

■別添2「運営管理業務にかかる報告内容等」

報告内容		報告時期
① 問合せ対応に関する事項	<p>【実績報告】 お問合せセンターで受付した問合せ等のカテゴリ一別、媒体別及び時間帯別等の件数と割合</p> <p>「元々どの所管課で発生していた問合せがどの程度の件数・時間がお問合せセンターで対応されているか」を集計整理した内容（※年次）</p>	<p>日次 週次 月次 年次</p>
	<p>【設定時間内電話応答率】 府民お問合せセンターへの電話総呼数のうち 10 秒以内に応答した呼数の件数と割合 「10 秒以内に応答した呼数÷電話着信総数」×100 ※10 秒以内に応答した呼数：10 秒以内に応答した呼数の和 ※電話着信総数：府民お問合せセンター交換機を経由した全ての電話呼数（10 秒以内の放棄呼数は、携帯電話の電波状態が悪いなどにより切れたもの等を含むと考え、総呼数に加算しない）。 ※10 秒以内の応答呼数：府民お問合せセンター交換機を経由した電話呼数のうち、10 秒以内の応答記録がある呼数。</p>	<p>日次 週次 月次 年次</p>
	<p>【平均の通話時間・保留時間・後処理時間】 カテゴリ一別の平均通話時間、平均保留時間及び後処理時間</p>	<p>月次 年次</p>
	<p>【一次回答率】 対象業務と判定した問合せ（電話）に対するカテゴリ一別の一次回答の件数と割合 (A) 一次回答÷((A) 一次回答+(B) エスカレーション数)×100 ※エスカレーション数：エスカレーションの和</p>	<p>日次 週次 月次 年次</p>
	<p>【案内・取次ぎ先等のミス数・クレーム数】 対象業務と判定した案内・取次ぎ（電話・メール等）に対する案内・取次ぎ先等が妥当でないこと等のミスないしミスに起因するクレームの件数、割合及びその内容 (1 - 「案内・取次ぎ先が妥当でない電話・メール等数÷電話・メール等問合せ着信総数」) ×100 ※案内・取次ぎが妥当でない電話・メール等数：電話・メール等による問合せ等に対し、案内・取次ぎ内容、広聴の受理内容の誤り、重複予約、予約データ入力漏れ等のミスないし、そのことにより、府民等からクレーム等を受けたものの和 ※電話・メール等問合せ着信総数：案内・取次ぎ数の和</p>	<p>日次 週次 月次 年次</p>
	<p>【イベント参加申込み受付状況】 イベント別、申込媒体別及び日別の受付件数と割合</p>	<p>日次 週次 月次 年次</p>
	<p>【イベント受付結果通知の締め切り遵守率】 イベントごとにイベント受付結果通知の締め切りを遵守した件数と割合 「イベント受付結果通知の締め切りを遵守したイベント数÷イベント総数」×100 ※イベント受付結果通知の締め切りを遵守したイベント数：受付結果通知要イベントの中で締め切りまでに通知を完了したイベント数。 ※イベント総数：受付結果通知の締め切りを迎えるイベントの総数</p>	<p>月次 年次</p>
	<p>【応答内容の報告】 オペレータ等が応答した内容（対応履歴データ）</p>	<p>日次 月次 年次</p>
	<p>【お問合せセンターに対するクレーム】 お問合せセンターについて、府民又は所管課から受けたクレームの件数と内容</p>	<p>随時 週次 月次 年次</p>

② 要員に関する事項	<p>【オペレータ離職率】</p> <p>オペレータ離職数の在籍者数に対する割合と離職者数 「オペレータの離職者数÷在籍者数（平均）」×100 ※オペレータの離職者数：離職者数の和 ※在籍者数（平均）：在籍者数の平均値</p>	月次 年次
	<p>【オペレータ長期勤続率】</p> <p>オペレータ長期勤続者の在籍者総数に対する割合と長期勤続者数 「オペレータの長期勤続者数÷在籍者総数」×100 ※オペレータの長期勤続者数：報告対象となる期間中の末日に勤続12ヶ月以上連続して勤続しているオペレータの総数（補欠や臨時の要員はカウントしない）</p>	月次 年次
	<p>【業務追加時の教育内容等】</p> <p>追加の業務開始に伴うオペレータ教育のカリキュラムなど</p>	随時 月次 年次
	<p>【情報交換内容等】</p> <p>オペレータとスーパーバイザの間における業務情報交換の内容や手法など</p>	月次 年次
③ 入電内容・デジタルツール効果検証等	<p>ア 入電内容に関する分析 「分析データの例」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入電件数 ・入電内容の傾向 ・デジタルにより処理できない理由 <p>イ デジタルツールの活用状況に関する分析 「分析データの例」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・AI 検索サイトアクセス件数 ・IVR による転送件数 ・有人チャット利用状況 ・FAQ 等サイトのアクセス数等 ・ページビュー数 ・平均セッション時間 ・直帰率 ・流入経路 <p>ウ デジタルツールの入電数削減効果に関する分析</p> <ol style="list-style-type: none"> ①音声システムアクセス記録 ②対応履歴情報・FAQ システム情報 ③FAQ 等サイト <p>ア、イ、ウの統計分析を行い、毎週及び毎月単位で府に報告。分析結果から、各システム等の連携や対応改善に必要と思われる事項について AI 等を用いて入電数削減効果について効率的に分析を行い毎週・毎月の報告書とともに運用改善方策などについて、必要に応じ提案を行うこと。</p>	週次 月次 年次
④ FAQに関する事項	<p>【FAQデータ提供実績】</p> <p>受託事業者が大阪府にFAQデータを提供した回数とその内容</p>	月次 年次
	<p>【FAQ参照頻度】</p> <p>事業者で構築したFAQ等サイトのアクセス総合ランキング、カテゴリー別ランキング及びFAQ単位の参照頻度</p>	週次 月次 年次

⑤ ニーズ及び満足度に関する事項	【府民ニーズ及び府民満足度調査結果】 府民ニーズ及び府民満足度調査の結果 ※調査については年4回程度することとし、内容、方法等については別途協議する。	随時 年次
	【職員満足度調査結果】 大阪府職員への満足度調査の結果 ※調査については年2回以上実施することとし、内容、方法等については別途協議する。	随時 年次
⑥ 監視・保守に関する事項	【お問合せセンター稼働率】 府民お問合せセンターが稼働した時間の割合 $\text{「実稼働時間} \div \text{必須稼働時間（運営日数} \times \text{1日の必須稼働時間）」} \times 100$ ※実稼働時間とは、センター要員等に起因する事由により運営面や、システム面による不安定な稼働（サーバーダウン状態やレスポンス悪化状態、ログイン不能状態など）などセンターの稼働に支障が出ていない時間。	月次 年次
	【お問合せセンターシステム稼働率】 府民お問合せセンターのシステムが安定稼働した時間の割合 $\text{「システム実稼働時間} \div \text{必須稼働時間（運営日数} \times \text{1日の必須稼働時間）」} \times 100$ ※システム実稼働時間：システム面による不安定な稼働（サーバーダウン状態やレスポンス悪化状態、ログイン不能状態など）など府民お問合せセンターのシステムの稼働に支障が出ていない時間。	月次 年次
	【お問合せセンターシステム障害時報告】 システムの障害が発生したときの障害範囲、対応策及び対応状況など	随時 月次 年次
⑦ 運営管理に関する事項	【センター評価】 お問合せセンターの運営に対する評価並びに改善すべき事項、内容、手法及び時期など	月次 年次