

千葉県後期高齢者医療広域連合コールセンター業務委託  
仕様書

千葉県後期高齢者医療広域連合

## 業務委託仕様書

### 1 委託件名

千葉県後期高齢者医療広域連合コールセンター業務委託

### 2 目的

千葉県後期高齢者医療広域連合（以下「当広域連合」という。）では、マイナンバーカードと健康保険証の一体化の推進等に係る令和6年度における周知・広報について、被保険者へのサービス向上並びに当広域連合における効率的な事務運営を目的として、被保険者等からの電話による問い合わせを一元的に受け付けるコールセンター業務を委託する。

また、民間企業におけるスキルやノウハウを活用することにより、質の高い行政サービスの提供とともに安定的な業務運営を行う観点から委託するものである。

なお、業務運営に必要な施設、設備、システム等の整備をはじめ、要員の確保や研修の実施等を含む一切の業務を一体として委託するものとする。

### 3 委託期間等

本業務の委託期間等は、次のとおりとする。

#### (1) コールセンターの委託期間

本契約に係る委託期間は、契約締結日の翌日から令和7年3月31日までとする。

ただし、国及び当広域連合の令和6年度予算の措置の状況等に応じ、契約締結日の翌日から令和7年3月31日までの間で、発注者及び受注者協議の上、委託期間を変更できるものとする。

#### (2) コールセンターの構築期間

契約締結日の翌日から令和6年6月2日まで

#### (3) コールセンターの開設日及び時間

開設日 令和6年6月3日（月）

平日 午前8時30分から午後5時15分とする。

※土、日、祝日、年末年始を除く。

#### (4) 想定受電件数

約 13,000 件(月平均 1,300 件)

### 4 委託内容

主な委託内容は、次のとおりとする。

#### (1) 概要

契約締結後、運営に必要な事務所を用意し、速やかに被保険者等利用者からの問合せの対応を行うこと。

## (2) 主要業務

- ア マイナンバーカードと健康保険証の一体化の推進等に関する問合せ対応
- イ 被保険者等への各種送付物に関する問合せ対応
- ウ 後期高齢者医療保険料の算定方法等に関する問合せ対応
- エ 各種保険給付費申請手続き等に関する問合せ対応
- オ その他、後期高齢者医療制度に関する問合せ全般に関する問合せ対応
- カ コールセンター相談窓口で回答することのできない問合せの関係部署への案内引継ぎ対応（外線転送）
- キ 上記以外の発注者が指定する事項の問合せ対応
- ク 上記ア～キの問合せ対応の記録及び報告
  - a 当広域連合の所定の様式により問合せ内容及びそれに対する対応を記録するための様式作成
  - b 対応マニュアルでは対応できない内容や、トラブルや苦情に繋がる案件については、問合せ1件ごとにその内容及び対応を記録し、原則として翌開庁日までに発注者に報告すること。
  - c 対応件数については、当広域連合の所定の様式により、日別に集計したものを1週間分取りまとめのうえ、翌開庁日までに発注者に報告すること。同様に、月別及び全期間の最終報告により集計したものを翌月10開庁日までに報告すること。

## (3) 基本事項

- ア オペレーターブース数
  - a 常時、最低限4席以上のオペレーターブース数を配置することとし、繁忙期7月と8月の配置人数は、最大8席までとする。ただし、想定した入電件数及び事務量が大幅な増減が見込まれる場合については、当広域連合と受託者の協議の上、できるだけ良好な応答率（月当たり平均で90%以上）を確保できる体制を整えること。
  - b 追加配置が必要な際の配置数は、発注者と別途協議すること。
- イ 音声ネットワーク環境
  - a 電話番号はナビダイヤルの電話番号を使用することとし、その電話番号を使用するにあたり、速やかに電話回線を用意すること。その電話回線、電話番号にかかる費用及び開通日から廃止日までの利用料は受注者の負担とする。
  - b コールセンター利用者等へ発信する場合は、相手方のナンバーディスプレイに発注者の電話番号、または受注者が取得したナビダイヤル電話番号が表示されるように設定し、その番号で着信ができること。
  - c 電話機は必要な座席数分用意すること。
  - d 電話機は多機能電話機とし、ヘッドセットを付加すること。
- ウ 対応言語
  - コールセンターでの対応言語は、日本語とする。

#### (4) 人員要件

コールセンターには、対応の品質を確保するため、オペレーターの他、管理者を必要数配置し、全体を統括する責任者を1人配置すること。また、受注者において事前研修等の準備を十分に行うこと。

なお、実際の受付件数がコールセンター内で処理できる想定件数を大幅に上回る場合、または困難が見込まれる場合は、発注者と受注者が協議の上対策を講じるものとする。

##### ア 管理者

管理者はコールセンターの運営・管理及びオペレーターの監督を行う。また、オペレーターでは対応が困難であるが、一定の専門知識があれば対応可能な問合せ、クレーム、要望及び提案への対応を行うこと。また、管理者に交代があった場合は、業務の引継ぎを確実にすること。

##### イ オペレーター

- a オペレーターは問い合わせを受けてFAQ等に基づいた対応を行う。なお、オペレーターは電話対応マナー等の専門スキルを有すること。
- b 問合せに対しては誠実に応対すること。

##### ウ 研修

オペレーター等に対しては、次に示す研修を実施すること。

- a 発注者の窓口としてビジネスマナー・電話対応、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を実施すること。
- b 本業務における事務事業の内容等に関する研修を、当広域連合と協議の上実施すること。また、管理者は、より専門的な問合せ対応を行うことから、オペレーターよりも高度な業務知識を身につける必要があるため、発注者と協力しながら専門知識の習得に努めること。
- c 対応マニュアルに沿って、人材の教育を行い、問合せや質問事項について円滑に対応できるようにすること
- d 感染症の拡大や国等の各種制度変更及び新たな制度の構築等により、各種研修等の実施が必要とみなされた場合は、発注者と協議の上、受注者が実施すること。

##### エ オペレーターの応対レベルの維持・向上

サービス水準の維持・向上を図るため、モニタリング機能及び録音確認を利用することなどにより、随時オペレーターの応対レベルを把握し、適宜研修を行うこと。

#### (5) 運用設備の整備

履行に必要な場所、回線設備、機器及び人員等の必要な一切については、受注者が用意すること。

##### ア 設備要件

- a 運営場所は、日本国内とし、被保険者の個人情報等の秘密保持のため、部外者が立

ち入れないよう、入退室管理を行う等、セキュリティについて適切な管理を行うこと。

b 本業務は、在宅テレワークなどの個人宅や個人事務所などでの運営は認めないものとする。

c 応対用に一時的に使用したメモ等を廃棄するためのシュレッダー等を用意するなど、個人情報の保護を徹底すること。

#### イ 電話等設備

a コールセンター受付用電話回線のほか、委託者との連絡用回線を必要数用意すること。また、FAX 専用回線を1回線以上用意すること。

b コールセンターの電話番号は、発注者の指定した「0570」で始まるナビダイヤルの電話番号を使用すること。

c 被保険者からの問い合わせに係る通話料金について、一般固定電話及び携帯電話等からの通話は発信者負担とすること。

d オペレーター及び管理者が応対する台数分の電話機を用意すること。

e 応対にあふれた着信に対して、音声ガイダンスで混雑メッセージを流すとともに待ち合わせ呼として保ち、オペレーターの空いた順に着信させる機能を有すること。

f 応対にあふれた着信のうち、応答できずに切れたコール数を記録できること。

g 受付時間外においては、所定のメッセージを流すこと。メッセージの内容については、発注者と協議のうえ決定すること。

h オペレーターの業務効率向上のための機能や受付の仕組みを有すること。

i オペレーターの応対を管理者がリアルタイムにモニターできる機能を有すること。

j 回線使用状況、オペレーター対応状況、時間別の受信件数等がコールセンター内で確認・記録・表示できること。

k 通話の録音機能があること。

#### ウ インターネット閲覧

インターネットに接続できるパソコン環境を用意すること。

#### エ その他

a 受注者が用意する機器類、什器類、電話回線等の稼働状況は受注者が随時確認すること。

b 受注者が用意する機器類、什器類、電話回線のメンテナンス及び故障時の交換は受注者が行うこと。

c 業務スペースは、外部からの騒音や室内の反響音が対応業務の妨げにならないよう、騒音に配慮した設備環境であること。

d 業務スペース及び運営には、感染症対策等の措置を講じること。

#### (6) マニュアルの作成

対応マニュアルについては下記のものほか、業務実施に必要な事項について、発注者と協議し受注者が作成、整備すること。

また、本業務の運営にあたっては、当該マニュアルに従い、忠実かつ誠実に業務を履行すること。

ア 業務マニュアル

コールセンターでの対応業務に関する業務マニュアルについて、発注者と受注者が協議の上、受注者が作成する。また、業務の実施状況に応じて、見直し及び改定を行うものとする。

イ トークスクリプト

オペレーターの基本的な電話対応マニュアルについて発注者と受注者が協議の上、受注者が作成する。また、業務の実施状況に応じて、見直し及び改定を行うものとする。

(7) 全体のスケジュール管理

受注者は発注者に対し、問合せ件数及び内容や申請件数について、定期的に報告が可能な状態にし、適宜進捗を報告すること。

(8) 納品物

受託者は、次のものを電子媒体（CD-ROM）及び紙媒体で1部、納品すること。

ア 業務実施計画書〔契約締結後2週間以内〕

イ 業務マニュアル、情報セキュリティ実施計画書、研修資料、要員体制表、月次報告書（時間帯別コール数、曜日別コール数、日別コール数）、日次報告書（対応受付数等）、全期間の最終報告書

なお、報告書の様式・詳細については委託者と協議の上、定めるものとする。

(9) 納品物等の帰属

受託者が本業務において更新した業務マニュアルや、独自に作成した業務手順書やFAQその他関連資料に関する一切の権利（著作権法第21条から第28条までに定めるすべての権利を含む。）を、当広域連合に無償で譲渡するものとし、当広域連合の所有に係ることを確認する。

(10) 非常時の対応

災害、事故、機器故障、回線異常、要員の出勤不能等の非常事態が発生し、業務運営に影響を及ぼす場合は、速やかに当広域連合へ状況、影響範囲等を報告し、対策を協議すること。

また、影響を最小限にとどめる対策、復旧作業を実施し、極力業務を継続実施するよう努めること。

特に、感染症疾病が発生した場合には、事務所全体の要員が出勤不能となるおそれもあるため、徹底した感染症対策措置を講じること。

## 5 検査

受注者は、発注者が定める期間ごとに事業の実施状況を報告するものとし、また事業が完了したときは、完了検査を受けるものとする。

## 6 再委託について

受注者は、個別の業務を再委託する事ができる。その場合、発注者に事前に書面で承認を受けなければならない。

再委託を行う場合、必ず再委託先の事業者と個別に契約を交わし、個人情報を取扱う業務においては、盗難・紛失、滅失等が発生した場合の責任の分担を予め取り決めておくこと。

## 7 調査等

発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して本業務の処理状況について調査し、または報告を求めることができる。この場合において、受注者は、これに従わなければならない。

## 8 その他留意事項

- (1) 受注者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他のものに漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (2) 仕様書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。
- (3) 受注者は、常に発注者と密接な連携を図り、効率的進行に努めなければならない。
- (4) 当委託事業における経緯、資料等はすべて明確にしておかなくてはならない。