

富山県後期高齢者医療広域連合コールセンター運營業務委託仕様書

1 件名

富山県後期高齢者医療広域連合コールセンター運營業務委託

2 目的

富山県後期高齢者医療広域連合では、令和8年7月に、6年ぶりに保険料の大幅な改定に伴った決定通知書を送付する予定としている。また、資格確認書の大幅な制度変更後の初めての発送業務を予定していることから、被保険者等から多くの電話問い合わせが予想されるため、富山県後期高齢者医療広域連合（以下「広域連合」という。）において電話対応窓口（以下「コールセンター」という。）を設置し、専門の事業者運営を委託するもの。

3 契約期間

契約締結日から令和8年8月31日（月）まで

4 コールセンター運営期間

令和8年7月15日（水）から令和8年8月31日（月）まで（※土日祝日を除く。）

5 業務内容

本業務委託は、コールセンター運営であり、要員の確保や研修の実施、運営前における試行運営等を含むものとする。なお、後述する物品成果物以外は、役務提供とする。

業務場所は受注者が用意する。ただし、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い、在宅テレワークなどの個人宅などでの運営は認めないものとする。

(1) 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。また、研修について、令和8年7月13日（月）までに終了しておくこと。

- ① 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。
- ② 本業務における事務事業の内容等に関する研修を、広域連合と協議の上、実施すること。また、管理者は、より専門的な問い合わ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。

- ③ 対応マニュアルに沿って、人材の教育を行い、問い合わ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

(2) 対応業務

本コールセンターについては、次に掲げる内容について受け付けることとする。また、受付言語は日本語とする。

① 問い合わせ

保険料率の改定及びその事に付随する簡易な問い合わせ、また、資格確認書、マイナ保険証及び後期高齢者医療制度の資格に関する簡易な問い合わせ（一般的な問い合わせで資料を見れば誰でも回答可能なもの）はコールセンターで完結する。簡易な問い合わせ以外のものについては、担当者からの回答を行う旨の了解を得る。回答範囲は、当広域連合で作成するFAQ（よくある質問と回答）や各種パンフレット（信頼できる情報源を定めたもの）とする。受託者は、当広域連合の提供する情報及び前述各種パンフレットを基に業務マニュアル及び基本的な電話対応マニュアルを業務開始前に作成しなければならない。

② 意見・要望・苦情

基本的には、コールセンターで完結するよう努める。資格管理係への転送を強く要望する場合は、折り返し資格管理係から発信者へ連絡する旨を伝え、適宜資格管理係へ連絡する。

(3) 報告業務

コールセンターの対応状況等を、原則前営業日対応分を翌営業日午前中にメール等で資格管理係へ報告する。緊急性の高いものについては、適宜資格管理係へ連絡する。

6 業務条件

(1) 組織体制

コールセンターは、以下の要員で構成するものとする。

① マネージャー

マネージャーはコールセンターの責任者であり、コールセンター全体の管理業務を行う。また、コールセンター所管課の窓口として、コールセンター業務の運用全体に関して責任を負う。

② スーパーバイザー

スーパーバイザーは常駐1名以上で、対応業務の責任者として、オペレーターに対する指導・監督を行うとともに、要員管理や品質管理について担当する。

③ オペレーター

スーパーバイザー等の指示に従い、コールセンターの対応業務を遂行する。

(2) 電話番号・回線数

受注者が電話番号（ナビダイヤル）を用意する。回線数は期間中3回線とし、上記回線とは別に資格管理係との連絡用電話番号を用意すること。

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

対応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。

(3) 運営日・運営時間

令和8年7月15日（水）から令和8年8月31日（月）※土日祝日を除く。

8：30～17:15（実働7時間45分、休憩時間は各自1時間）

(4) 配置要件

回線数は期間中3回線とし、オペレーターを3名配置すること。ただし（5）に記載の想定平均入電件数に満たない時は、オペレーターの席数を減らす運用を可能とする。

また、コールセンター運営期間中における平均応答率（※）が80%以上となるよう努めること。

※音声自動応答システムからオペレーターに転送された電話に対して、オペレーターが対応した割合。

(5) 想定平均入電件数

100件/1日当たり（7月中平日12日・8月中平日20日）

(6) 想定平均対応時間

10分/1件当たり（電話対応、対応履歴等作成時間を含む。）

(7) セキュリティ

セキュリティ要件については、以下に、受託業者に求める遵守すべき事項を挙げる。

① 個人情報の取扱いについては、「別紙1_個人情報等取扱特記事項」による。

② 情報セキュリティ対策の実施状況の確認については、「別紙2_情報セキュ

リティ対策チェックシート」による。

7 コールセンター設置要件

- ・コールセンター及びコールセンターの窓口となる場所は、本広域連合まで公共交通機関で2時間30分以内の距離に置くこと。
- ・不審な電話への対応及び対応品質向上等のため、全通話録音機能を有し、録音した通話を容易に検索・再生できること。
- ・通話の録音データは、6ヶ月以上保存できること。
- ・自動音声案内機能を有し、予め設定した音声案内が流れること。
- ・運営時間外及び運営時間内の待ち呼に対し音声案内が流れること。
- ・問い合わせに対し、最初に録音がなされる旨の音声ガイダンスを流すこと。
- ・音声ガイダンスの内容は、本広域連合と協議の上決定すること。
- ・クラウド型電話交換機（PBX）を利用する場合には、データセンターにおいて24時間365日の常時監視を行うなど、セキュリティ面に万全な対策がなされていること。

8 契約代金の支払方法、受領の時期及び方法

- (1) 受託者は、本業務着手後速やかに次の書類を当広域連合に提出すること。
 - ① 着手届（コールセンターに従事する者の氏名・住所・性別・生年月日を添付すること。）
 - ② 業務実施計画書（要員配置スケジュール）、業務マニュアル等
 - ③ 変更届（①、②に変更が生じた際に提出する。）
- (2) 受託者は、本業務完了後速やかに次の書類を当広域連合に提出すること。
 - ① 完了届（運營業務報告書、日報、その他当広域連合で必要と認めたもの。）
- (3) 委託料の支払は、正当な業務完了届を提出後とする。

9 その他

- (1) 業務上知り得たことは、いかなる理由があっても他にもらしてはならない。業務期間終了後においても同様である。
- (2) この業務は、再委託してはならない。軽微な事項について発注者が特に認めた場合には、この限りでない。
- (3) 受託業者は、本仕様書に明記していない事項や仕様変更が必要な場合は、当広域連合と協議して解決するものとする。
- (4) 本契約の内容を目的外に使用したり、受託者の許可なく第三者に提供したりし

てはならない。

- (5) 受託者は、貸与物若しくは業務遂行中に事故が発生した場合、事故報告書を作成し、速やかに委託者に届けること
- (6) 受託業者が、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本委託業務で作成した FAQ データ、並びに本委託業務による対応履歴等の記録・分析データに関するすべての権利は当広域連合に帰属するものとする。