

業務仕様書

1 委託業務の名称

後期高齢者医療の窓口負担割合の見直しに係るコールセンター運営業務

2 業務の目的

令和4年10月1日に施行される後期高齢者医療の窓口負担割合の見直しにあたり、高齢者や国民に対する丁寧な周知広報を行うため、京都府後期高齢者医療連合において専用コールセンターを設置し、後期高齢者医療制度の被保険者等からの問い合わせや意見等について電話対応を実施する。

3 受託者の要件

- (1) 自治体や官公庁等の委託によるコールセンター業務の受託実績があり、本仕様書に示す業務を確実に履行できるものであること。
- (2) 業務に必要な設備、機器類、人員等を確保し、業務体制を構築できること。

4 委託期間

契約日から令和4年10月31日（月）までとする。

ただし、コールセンターの運営期間は令和4年7月1日（金）から令和4年10月31日（月）までの土曜日、日曜日及び祝日を除く日とする。

※運営開始までに準備期間を設けるものとする。

5 業務場所

受託者において日本国内に用意すること。

6 業務内容

(1) 開設準備

ア セキュリティが確保された場所を業務場所とし、本業務を円滑に行うための設備、機器類等の必要な整備を行うこと。

イ 契約日から1週間以内にコールセンターで使用する専用電話番号を決定し、速やかに委託者に報告すること。

ウ 業務運営体制（業務場所、業務管理者の氏名、従事人数、役割等を記載）、スケジュール、セキュリティ対策及び個人情報保護の管理体制、危機管理体制等をまとめた業務計画書を作成し、契約締結後速やかに委託者に提出する

こと。

エ 対応マニュアル等を作成し、コールセンター運用開始日の少なくとも1週間前までに委託者に提出すること。作成にあたっては、委託者が貸与する資料等を基にし、必要に応じて委託者と協議を行うこと。また、コールセンター運用の過程で不明点等が生じた場合は、委託者と協議し、随時対応マニュアルを更新すること。

オ コールセンター運用開始日までに、オペレーター等への必要な研修等を行うこと。研修内容は次の事項に留意した内容とし、必要に応じて委託者と協議を行うこと。

(ア) 関係法令や制度等、業務に必要な知識の習得

(イ) 事務処理手順の習得

(ウ) 守秘義務等セキュリティ対策、個人情報保護の重要性の認識

(エ) その他委託者が依頼する内容

(2) コールセンター運営

ア 履行時間

午前8時30分から午後5時15分まで（土曜日、日曜日及び祝日を除く）

イ 人員配置

(ア) コールセンター業務従事者の指揮監督は受託者で行うこと。

(イ) 業務にあたっては、業務管理者1名を配置し、下記に掲げる作業要件を実現するために必要な数のオペレーターを配置すること。オペレーターの数が増えるに下回らないようにするとともに、業務時間内においては、本業務の専任として従事すること。

① 設置回線数

7月度	3回線
8月度	3回線
9月度	3回線
10月度	3回線

② 京都府内被保険者数等（参考）

京都府内の後期高齢者医療制度の被保険者数（R3末）	384,868人
窓口負担割合見直しの対象者数（見込）	87,000人
配慮措置の口座登録事前勧奨対象者数（見込）	33,000人

(ウ) 業務管理者とオペレーターの兼務は極力行わないこと。

ウ 対応範囲

- (ア) 後期高齢者医療の窓口負担割合の見直しの概要に関すること
- (イ) 被保険者の負担割合に関すること（所得情報照会等個人情報に係る内容は除く）
- (ウ) 配慮措置に関すること
- (エ) 委託者の提供する資料に基づいて対応可能な後期高齢者医療制度に関する簡易な問い合わせ
- (オ) その他簡易な意見、要望等

(3) 委託者への報告

ア 報告書の種類

報告書類	提出期限	提出形式
業務計画書	契約締結後速やかに（変更があったときは変更後速やかに）	電子データ及び紙媒体
日次報告書	広域連合の翌営業日正午まで	電子データ
月次報告書	翌月 15 日まで（15 日が休日の場合は前営業日まで）	
業務完了報告書	業務完了後速やかに	電子データ及び紙媒体

※電子データは、委託者が別途指定するメールアドレスに送信する。

イ 報告様式

任意様式とする。

ウ 報告内容

- (ア) 問い合わせ件数
- (イ) 問い合わせ内容分類（件数、時間帯、対応結果、所要時間等）
- (ウ) 主な問い合わせ内容と対応（特に報告が必要なもの）
- (エ) 転送及び折り返し案件の内容
- (オ) その他、委託者又は受託者が必要と認める内容

7 業務運用方法

(1) 従事者の要件

- ア 業務実施にあたっては、京都府後期高齢者医療広域連合職員に準ずる心構えで対応すること。

- イ コールセンターへの入電は主に 75 歳以上の高齢者からであり、応対にあたっては、言葉遣い等に注意して丁寧な対応を心掛けること。
- ウ オペレーターは、電話受付業務又はこれに類する業務を実施した経験があることが望ましい。
- エ 業務管理者はオペレーターの管理監督を行い、円滑な業務運営を図るとともに、委託者との連絡・調整業務を行うため、自治体や官公庁等の委託による電話受付業務等（特に、後期高齢者医療制度又は国民健康保険の電話受付業務）の管理監督を実施した経験があることが望ましい。

(2) 業務に要する費用

- ア 本業務に関して発生する、業務場所の確保、設備、機器類等の整備、備品及び消耗品購入費、燃料費、光熱水費、オペレーター等への研修等に要する経費等は、委託費に含めることとする。
- イ 通話料金は問い合わせ者負担とすること。ただし、コールセンターからの折り返し対応や、委託者への転送や連絡に係る通話料金は、受託者が負担すること。

(3) 電話対応

- ア オペレーター等による対応
 - (ア) コールセンターの履行時間は午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで（土曜日、日曜日及び祝日を除く）とする。
 - (イ) オペレーターはコールセンターに入電した問い合わせに対し、可能な限り回答すること。
 - (ウ) オペレーターが対応しきれない場合、業務管理者が 2 次対応を行うこと。
 - (エ) コールセンターにおいて対応できない場合は、委託者に転送を行うか、折り返し対応とすること。転送や折り返し対応に至った案件については、別途報告を行うこと。

イ 時間外対応・混雑時対応

- (ア) コールセンターに入電した問い合わせが受付時間内であった場合は、午後 5 時 15 分を過ぎても対応を継続すること。その際、時間外対応により生じた追加費用は受託者が負担すること。
- (イ) 時間外および混雑時の入電に対しては、案内ガイダンス等による応答とし、その文言は委託者と事前協議の上で受託者が作成すること。

ウ 委託者への転送及び折り返し対応

(ア) 転送対応

次の場合は、別途指示する委託者が指定する連絡先に転送することとする。その際、問い合わせ者を極力待たせず、円滑な引継を行うよう努めること。

- ① 被保険者の資格等個人情報に関する照会
- ② 医療機関、マスコミ等被保険者以外からの問い合わせ
- ③ 問い合わせ者からの要望等で、コールセンターでは対応が困難な場合

(イ) 折り返し対応

次の場合は、委託者に連絡し、改めて委託者が対応する。

- ① 転送を試みたが、委託者の回線が使用中等で転送できない場合
- ② 問い合わせ者からの要望等で、委託者また市区町村からの折り返し対応が必要と認められる場合

(4) 苦情の発生

ア オペレーターでは対応しきれない苦情の場合は、必ず業務管理者が2次対応を行うこと。

イ 委託者に引き継ぐ必要のあるものについては、速やかに業務管理者から委託者に連絡を行い、対応について委託者の指示に従うこと。

ウ オペレーターの誤案内や不適切な対応等にかかる苦情は、受託者が責任を持って対応すること。

エ 苦情対応については、受託者内の処理体制を明確にし、あらかじめ業務計画書により委託者に報告すること。

オ 苦情発生時は、委託者に速やかに報告するとともに、その原因及び改善策を日報等により委託者に報告すること。

(5) 通話記録

ア コールセンターにおける通話はすべて録音し、録音機器は通話記録のデータを速やかに取り出せる機器とすること。

イ 通話記録はコールセンター運営期間終了月の翌々月末まで保存すること。

ウ 各応対について、オペレーターの氏名、応対状態、応対時間、着信時間、待機時間等の応対状況について、委託者が必要とする場合は随時共有できる環境とすること。

(6) 設備・機器類等

ア 設備

(ア) 盗難や不正な侵入等防止のため、業務場所は施錠可能な設備とし、入退

室管理を徹底すること。

- (イ) 業務に係る資料及び応対マニュアル等は施錠可能な書庫等で保管すること。
- (ウ) 業務場所に携帯電話等の私物が持ち込まれないよう、業務場所外にロッカー等を配置する等の対策を講じること。

イ 機器類等

- (ア) 電話機はオペレーターの数だけ用意すること。
- (イ) 応対にあたって、問い合わせ者の氏名や連絡先等を一時的に記録することが想定される。受託者は当該内容を記したメモ等を破棄するためのシュレッダーを用意する等、セキュリティ対策及び個人情報保護を徹底すること。
- (ウ) 業務場所にインターネット接続環境を用意し、インターネット上で検索が可能な問い合わせについては、検索の上で回答すること。インターネット接続環境の整備、通信に係る費用等は受託者の負担とすること。

8 現場管理

- (1) 受託者は、本業務に当たり、作業場所における作業者の労働安全及び災害防止対策に万全を期すこと。
- (2) 業務中に事故が発生した場合は、委託者に速やかに報告し、指示に従うものとする。
- (3) 受託者等が注意業務を怠ったことにより、委託者又は第三者に損害を与えた場合には、受託者がその復旧及び賠償の全責任を負うものとする。また、この義務については、本業務の完了を理由に免責されないものとする。
- (4) 事故や災害、機器類等の障害、オペレーターの出勤不能等の緊急事態が発生した場合においても、可能な限り影響を最小限に留め、業務に支障を来すことがないように十分な体制を整備すること。

9 業務の適正実施に関する事項

- (1) 受託者は、本業務の執行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。契約期間終了及び解除後も同様とする。
- (2) 受託者は、個人情報保護の重要性を認識し、業務の実施にあたっては、京都府後期高齢者医療広域連合個人情報保護条例及びその他個人情報の保護に関する法令等に基づき、その取扱いに十分留意し、漏洩、滅失、き損、紛失、改ざんの防止その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。
- (3) 本業務による通話記録を除く成果物（業務の過程で得られた記録媒体等を

含む。)の一切の権利は委託者に属する。委託者の許可なく第三者に閲覧、複製、貸与又は譲渡してはならない。

- (4) 本業務の遂行のために委託者が提供した資料・データ等は、委託業務以外の目的で使用してはならない。また、これらの資料・データ等は本業務完了後、直ちに委託者に返却しなければならない。

10 再委託

- (1) 受託者が本業務の一部を第三者に再委託する場合には、あらかじめ委託者と協議し承認を得た上で、以下の事項を記載した書面を提出すること。

- ア 再委託先の名称、代表者及び所在地
- イ 再委託先で行う作業の内容及び範囲
- ウ 再委託を行う理由
- エ 再委託先の選定理由
- オ 再委託先に対する管理方法
- カ その他、別に指示する事項

- (2) 上記の手続きを経て再委託を受けた第三者（以下、「再受託者」という。）が、さらに別の第三者に再委託を行うことは認めない。

- (3) 再受託者においても、本仕様書の規定を全て適用する。

- (4) 再受託再受託者において仕様書の規定に違反する行為があった場合には、受託者と再受託者が連帯してその責を負うものとする。

- (5) 再委託の有無に関わらず、本委託業務の統括及び個人情報セキュリティの確保については、受託者が自ら行うものとする。

11 評価・モニタリング

- (1) 委託者及び受託者は、業務の進捗状況についての報告及び確認、問題点の整理、業務改善及び提案等を行うため必要と認めるときは、随時に打合せを実施することができる。

- (2) 受託者は、苦情の発生等トラブルが生じた場合は、発生理由、対応、後処理の問題点を検証し、発生防止対策の検討を行うこと。

- (3) 委託者は、必要に応じて、本仕様書に基づく業務の履行及び進捗を確認するため、受託者の作業場所等の現地調査等を行うことができる。その結果、改善すべき事由がある場合、受託者は、委託者の指示により適宜運用を変更できる体制を整えること。

12 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が双方協議して定

めるものとする。

(2) 本業務にかかる協議、打ち合わせ等の必要経費及びその他の経費は全て受託者の負担とする。