

業務仕様書

1 委託業務の名称

令和8年度後期高齢者医療制度の変更に係るコールセンター運営業務

2 業務の目的

令和8年度に施行される後期高齢者医療制度に係る以下の変更点について、被保険者をはじめ、その家族等支援者（以下「被保険者等」という。）に対して、より丁寧に説明するとともに、必要に応じ、手続き等を案内するため、京都府後期高齢者医療広域連合（以下、「委託者」という。）において、専用コールセンターを設置する。

（変更点）

- ◆資格確認書及び資格情報のお知らせの更新に係る配布対象の変更
- ◆子ども・子育て支援制度の創設（保険料改定を含む。）
- ◆月額医療費の自己負担限度額見直しに係る高額療養費制度の改正

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

契約締結日の翌日から令和8年10月31日まで

5 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 通話料金は入電者負担であるが、コールセンターからの折り返し対応や、委託者等への転送や連絡に係る通話料金は、受託者が負担する。

6 業務内容

- (1) コールセンター開設準備（開設までの1ヶ月を準備期間と想定）
 - ア 業務場所の確保

日本国内において、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下記の設備、機器類等の必要な整備を行う。

イ 設備・機器類等

(7) 設備

- ① 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。
- ② 業務に係る資料及び対応マニュアル等は施錠可能な書庫等で保管する。
- ③ 執務場所に携帯電話等の私物が持ち込まれないよう、場所外にロッカー等を配置する等の対策を講じること

(4) 機器類等

- ① 電話機はオペレーターの数だけ用意すること
設置回線数：3回線
- ② 対応内容により、被保険者等の氏名、連絡先等を一時的に記録することが想定されることから、受託者は個人情報記録したメモ等を破棄するための復元困難なほど細かく裁断可能なシュレッダーを用意する。

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（R7.7）	433,997人
京都府におけるマイナ保険証の利用登録率（R7.5）	65.38%

※ なお、被保険者は、約1,000人/月 増加傾向にある。

- (7) 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。

ウ 専用電話番号の決定

令和8年4月30日までにコールセンター専用の電話番号（IP電話を想定）を決定し、速やかに委託者に報告する。

エ 業務計画書の作成

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契約締結後速やかに作成し、委託者に提出する。

オ 対応マニュアルの作成

対応マニュアル等を作成し、コールセンター開設日の1週間前までに委託者に提出する。

なお、作成に当たっては、委託者が提供する資料等に基づき作成することとし、その内容について委託者に確認するとともに、不明な点等疑義が

生じた場合は、そのつど必要に応じて委託者と協議を行う。

また、コールセンター開設後、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。

カ 業務職員に対する研修の実施

コールセンター開設日までに、オペレーター等への必要な研修等を実施し、実施後、速やかに研修実施報告書を委託者に提出する。

なお、研修内容は次の事項に留意した内容とし、研修実施前に委託者に確認する。

- (ア) 関係法令や制度等、業務に必要な知識
- (イ) 事務処理手順
- (ロ) 守秘義務等セキュリティ対策、個人情報保護の重要性
- (ハ) その他（委託者が追記・修正等を行う内容）

(2) コールセンター運営

ア 開設期間等

- (ア) 開設期間
令和8年6月1日から8月31日まで
ただし、土曜日、日曜日及び祝日を除く。
- (イ) 開設時間
午前8時30分から午後5時15分まで

イ 業務体制

(ア) 業務管理者

受託者は業務管理者を1名配置し、コールセンター業務従事者の指揮監督を行うとともに、委託者と円滑に連携・調整を行う。

なお、業務管理者とオペレーターの兼務は行わない。

ただし、休憩等により一時的にオペレーター職員数が離席する場合は可とする。

※ 選定に当たっては、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また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。

(イ) オペレーター職員

受託者は本件業務の遂行に当たり、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職員を配置する。

なお、開設時間中の架電には可能な限り対応するものとして、オペレーター職員の数が回線数の同数を維持するとともに、本業務の専任として従事すること。

※ オペレーター職員は、電話受付業務また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。

- (ウ) 応答率は95%以上（問合せ対応件数／着信件数）を目標値とする。
なお、応答率が5日以上続けて目標値を下回った場合は、原因を究明した上で解決に向け委託者と協議すること。それでもなお目標値に達しない日が3日発生した場合、委託者は受託者に事前通知した上で、契約を解除できる。

ウ 対応範囲（被保険者等個別事案を除く。）

- (ア) 後期高齢者医療制度におけるマイナンバーカードと保険証一体化（いわゆる従来型の健康保険証の廃止等）に係る問い合わせ
- (イ) 子ども・子育て支援金制度（保険料改定を含む。）に係る問い合わせ
- (ウ) 高額療養費制度に係る問い合わせ
- (エ) その他意見、要望等

エ 対応件数等の想定

受電件数：最大 600 件/月（平均対応時間：約 5 分/件）

(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

委託者が別途指定する様式を用いること。

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、折り返し及び回答訂正案件の内容
- (オ) その他、委託者または受託者が必要と認める内容

7 業務運用

(1) 受託者の心構え

- ア 本件業務は、後期高齢者の医療を確保するための医療制度を運用するための重要な案内であり、京都府後期高齢者医療広域連合職員に準じ、被保険者等架電者に対し、丁寧かつ誠実に対応する心構えで従事する。
- イ 入電者は主に後期高齢者であることを考慮し、「伝える努力」（十分な聞き取り、丁寧な説明）を常に意識した対応を心掛けること。

(2) 電話対応

ア オペレーター等による対応

- ① 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。
- ② オペレーターはコールセンターに入電した問合せに対し、可能な限り回答する。
- ③ 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。
- ④ コールセンターにおいて対応できない場合は、委託者等に転送を行うか、折り返し対応とする。

また、転送や折り返し対応に至った案件については、別途日時報告に記載する。

イ 対応の不備について

架電者に対し、最新の応対マニュアル（更新中の場合は委託者から提供の資料）の記載内容と異なった対応を行った場合、速やかに業務管理者に報告を行い、受託者から架電者に訂正を行う。

また、業務管理者はその報告について、被保険者等に影響を及ぼす対応（例 個人情報情報の漏洩、誤った手続きの案内）があった場合、速やかに委託者に報告する。（詳細は後述）

なお、異なった対応を行った場合、その経過、対応方法について、対応未了であった場合も含め、翌営業日に提出する日時報告書に記載するとともに再発防止に努める。

ウ 時間外対応・混雑時対応

- ① コールセンターに入電した問合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。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。
また、入電者への折返し対応が必要となり、当日中に対応する必要がないと判断される場合、翌日の対応とする。
- ② 時間外及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、その内容は委託者と事前協議のうえ、受託者が作成する。

エ 委託者への転送及び折返し対応

(7) 転送対応

入電内容が以下の場合、委託者が別途指定する連絡先に転送する。その際、入電者を極力待たせることなく、円滑な引継を行うよう努める。

- ① 被保険者の資格等個人情報に関する照会
- ② 被保険者等以外の第三者（医療機関、マスコミ等）からの問合せ
- ③ 入電者からの要望等で、コールセンターでは対応が困難な場合

(4) 折返し対応

入電内容が以下の場合、委託者に連絡し、対応を依頼する。

- ① 転送を試みたが、委託者及び別途指定する連絡先の回線が使用中等により転送不可であった場合
- ② 入電者からの要望等により、委託者または市区町村からの架電対応が必要と認められる場合

(3) 苦情の発生

ア オペレーター職員が対応困難な苦情の場合は、必ず業務管理者が2次対応を行う。

イ 委託者に対し、協議または対応が必要である場合、速やかに業務管理者から委託者に連絡を行い、委託者の指示に従うこと。

ウ オペレーター職員の誤案内や不適切な対応等に係る苦情は、受託者が責任を持って対応すること。（詳細は「7-2-(2)-イ」を参照）

(4) 通話記録

ア 入電時、「通話を録音する」旨のガイダンスを行い、コールセンターにおける通話はすべて録音する。

なお、録音機器内の通話記録のデータは速やかな抽出を可能とする。

イ 通話記録は委託期間終了まで保存する。

ウ 各応対に係る入電時間、対応職員の氏名、応対状態、応対時間、待機時間等の応対状況について、委託者の求めに応じ、随時提供する。

(5) 設置期間終了後のガイダンス

コールセンター設置期間終了後は、問合せ先を委託者に誘導するガイダンスを2カ月間（令和8年9月1日～同年10月31日）行うこと。

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、委託者または第三者に損害を与えた場合には、受託者とその復旧及び賠償の全責任を負うものし、委託期間終了を理由に免責されない。
- (4) 事故や災害、機器類等の障害、オペレーター職員の出勤不能等の緊急事態が発生した場合、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。
委託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、業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律及びその他関連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。
また、委託者の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与また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・データ等を委託業務以外の目的で使用してはならない。
また、提供した資料・データ等は委託期間終了後、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は、事前に委託者と協議し、承認を得たうえ、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) 本業務に係る協議、打合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。