

コールセンター運営業務 仕様書

1 仕様書番号

岐後広契総 第9号

2 件名

コールセンター運営業務

3 目的

令和7年8月に、被保険者証廃止後初となる、後期高齢者医療にかかる資格確認書の一斉更新を行うに当たり、被保険者等から多くの電話問合せが予想されるため、岐阜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。

4 契約期間

契約締結日から令和7年8月29日（金）まで

5 コールセンター運営期間

令和7年7月1日（火）から令和7年8月29日（金）まで（※土日祝日を除く。）

6 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し、受付言語は日本語とする。

(1) 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。

① 問合せ

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合せ（一般的な問合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。簡易な問合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を業務開始前に作成し、当広域連合資格電算課の確認を得なければならない。

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。資格電算課への転送を強く要望する場合は、転送する。

(2) 報告業務

コールセンターの応対状況等を、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電算課へ報告する。緊急性の高いものについては、適宜資格電算課へ連絡する。

7 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、応対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、コールセンターの応対業務を遂行する。

(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回線とする。

また、上記回線とは別に資格電算課との連絡用電話番号を用意すること。

(3) 運営日・運営時間

令和7年7月1日（火）～令和7年8月29日（金）※土日祝日を除く。

9：00～17：00（実働7時間、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90%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 22 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、応対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_個人情報取扱特記仕様書」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。

8 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 1 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応対品質向上等のため、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。
- ・問合せに対し、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。

9 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）
- 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（運営業務報告書、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。

10 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、本委託業務で作成した FAQ データ、並びに本委託業務による応対履歴等の記録・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。
- (7) 本仕様書についての質問は、下記まで問い合わせることとする。

問合せ先

〒501-6111

岐阜市柳津町宮東一丁目 1 番地

(岐阜市役所柳津地域事務所内)

岐阜県後期高齢者医療広域連合 総務課

電話：058-387-6368 FAX：058-218-2275