

「資格確認書の暫定運用継続及びマイナ保険証の利用促進に係るお知らせ発送」に係るコールセンター業務

仕 様 書

福島県後期高齢者医療広域連合

1 業 務 名

「資格確認書の暫定運用継続及びマイナ保険証の利用促進に係るお知らせ発送」に係る
コールセンター業務

2 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。

3 契約期間

契約締結の日から令和7年7月31日まで

4 業務場所

受託者の事業所内

5 業務内容

(1) 基本事項

資格確認書の暫定運用継続及びマイナ保険証の利用促進に係るお知らせに関する問い合わせの電話対応業務を行う。

(2) オペレーターによる電話問合せ対応

業務履行期間	令和7年6月9日（月）頃から令和7年7月11日（金）頃まで （土・日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日は除く） ※開始日及び終了日については通知発送準備の進捗状況により前後する場合あり。
業務時間	午前8時30分から午後5時15分まで
必要席数	最低配置席数は次のとおりとする。 令和7年6月9日（月）頃から令和7年7月11日（金）頃：5席
対応内容	委託者が提供するマニュアル等資料を参照して回答する。 なお、主に対応する問合せ内容は次のとおりとする。 ア 資格確認書の暫定運用継続に関する問い合わせ イ マイナ保険証の利用促進に関する問い合わせ ウ その他後期高齢者医療制度や広域連合に関する問い合わせ エ 広域連合職員への取り次ぎ オ その他上記に関連する意見等
入電件数（見込）	期間合計で3,000件見込み

(3) 問合せ対応等の記録と報告

問合せ対応等の記録をとり、委託者へ報告を行う。なお、報告書の様式は任意とする。

日時報告	当日の対応結果（総入電数・応答数・応答率・平均通話時間・内容等）をメールで翌営業日中に委託者へ提出する。
最終報告	コールセンター設置期間終了後、コールセンターの運営状況、入電

	状況、意見・提案等を取りまとめた報告書を作成し委託者に提出する。
--	----------------------------------

(4) 電話回線等

- ア 受託者は、本業務を実施するためのフリーダイヤルを用意すること。なお、フリーダイヤルの設置にかかる費用及び通話料金は本委託料に含めるものとする。
また、受託者は契約締結後、令和7年5月12日（月）10時までにフリーダイヤルの番号を確定させ、委託者へ報告すること。
- イ 受託者は、委託者の代表電話（024-528-9025）に当該フリーダイヤルの紐づけを行うこと。
- ウ 混雑時や履行時間外は、その旨メッセージを流し対応すること。なお、メッセージの内容については、委託者と協議の上、決定する。

(5) 業務実施に必要な経費

業務実施に必要な設備費、電話回線使用料、連絡に係る通信費、従事者に要する費用、光熱費、消耗品費及び施設使用料等、本業務に要する費用については、全て本委託料に含むこと。

(6) 従事者の配置

- ア 受託者は、業務を履行するオペレーターを指揮する業務管理責任者を定め、その氏名を記載し、任意様式にて委託者に提出すること。また、変更したときは同様に行うこと。
- イ 業務実施にあたっては、必要最低席数以上のオペレーターを配置すること。また、休憩等で離席する際は、空席とならないよう配慮すること。

(7) コールセンターの設備、機器及び管理

ア 入退室管理

盗聴や不正な侵入等を防止するため、コールセンター内に入退室する際は、入退室管理を行うこと。

イ 入退室時の物品持ち込み管理

フロッピーディスク、CD-R、フラッシュメモリー等、情報を持ち出し可能な記録媒体の作業室への持ち込みは禁止すること。

ウ 電話機

電話機は問合せに十分に対応できる台数用意すること。

(8) セキュリティ対策・個人情報保護

業務運用にあたって、問合せ等を寄せた利用者の氏名、連絡先等を一時的に保持することが予想されるため、セキュリティ対策及び個人情報保護等の観点から、次の管理を徹底すること。

- ア 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、従事者に周知徹底すること。
- イ 従事者については、セキュリティ対策及び個人情報保護に関する知識を備えるこ

と。

ウ セキュリティ対策及び個人情報保護に関する事故や障害が発生した場合の体制及び対応の流れを明確にすること。

エ 本業務で扱うすべての情報に関して、漏えい、き損、紛失及び改ざん等の事故がないよう管理すること。なお、業務終了後も同様とする。

オ 本業務の履行にあたっては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

(9) 履行状況の確認

委託者は期間中に履行状況の確認のため、必要に応じて本業務を実施しているコールセンターの現場確認を行うことができる。

(10) 事故発生への報告

受託者は、事故が発生したときは、事故の拡大を防ぐとともに、委託者に直ちに報告し、対応の指示を仰ぐこと。後日速やかに事故報告書を提出すること。

(11) 作業全般に関する事項

ア 受託者は、委託者の指示により業務の進行状況について委託者に報告するとともに、その進め方、手法について委託者と打ち合わせを行うこと。その他、業務実施に必要な事項については、委託者と受託者が協議して定める。

イ 受託者は、委託者から提供された資料及び貸与品等を、委託者の承諾なくして複写または複製しないこと。また、第三者への提供はしないこと。

ウ 委託者から提供された資料は、原則として業務終了後に返却すること。ただし、委託者が作成した電話応答例文集はその限りではない。

エ 本業務により作成した報告書等の文書及び記録媒体等の一切の権利は委託者に属する。

オ 本仕様によるすべての作業において、委託者が提供した業務上の情報を第三者に開示または漏えいしないこと。また、そのために必要な措置を講ずること。業務終了後も同様とする。

6 その他

この仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議の上、決定する。