

**保険料減免等コールセンター運営管理等業務
業務仕様書**

**令和4年(2022年)4月
札幌市保健福祉局**

業務仕様書

1 業務名

保険料減免等コールセンター運営管理等業務

2 業務の概要

本業務は、契約締結日から令和4年6月30日までの、国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療保険（以下「3保険」という。）の保険料減免に係る業務について以下(1)及び(2)の業務を行うものである。

なお、各々の開設期間については、期間延長となる可能性があるため、留意すること。

- (1) コールセンター運営管理業務として、電話による市民対応業務を行う。

開設期間：令和4年6月14日から令和4年6月30日まで

※開設期間については、令和4年8月31日まで延長になる可能性がある。

- (2) 申請書処理センター業務として、郵送にて到着した申請書の処理業務を行う。

開設期間：令和4年6月27日から令和4年6月30日まで

※開設期間については、令和4年8月31日まで延長になる可能性がある。

- (3) 上記の開設期間の延長については、議会の議決を経て予算が確保された後に決定となります。

延長の可否は、6月上旬に決定する見込みとなっています。

3 契約履行期間

契約締結日から令和4年（2022年）6月30日まで

4 業務実施場所

コールセンター運営管理業務の実施場所は、公共交通機関を利用して札幌市役所本庁舎から30分程度以内の札幌市内に、受託者の負担で用意することとし、次の(1)～(3)の要件を備えること。また、委託者が立ち入り可能な場所とし、委託者と受託者との間で、業務に係る調整等が行える通信手段を用意すること。

なお、コールセンターの運営における受託者側で用意した設備については、業務に支障が出ないよう受託者が責任をもって管理を行うこと。

申請書処理センター業務の実施に必要な場所は、委託者側にて札幌市役所本庁舎内に準備する。

(1) 業務区画

ア 物理的に仕切られた、本市業務専用の業務区画（セキュリティ確保のため、簡単に取り外しや移動ができない程度の仕切を備えた区画）であること。

イ 席数、什器等は、業務拡張等の必要に応じて増減を可能とすること。

(2) 電話・座席設備

ア 回線数及び席数の設定に関しては、本市で想定する最大処理コール「600件/日」の問い合わせに対応できる最適な数を準備すること。最大処理コール数は期間に想定する一日あたり最大の問い合わせ件数である。

(参考) 令和3年度実績 (概数値)

	6月	7月	8月
受電合計	4,300件	1,700件	1,000件
開設日数	13日	20日	21日
日平均	330件	85件	50件
最大受電件数/日	600件	200件	60件

	6月	7月	8月
補正架電合計	－件	1,500件	3,000件
開設日数	－日	20日	21日
日平均	－件	75件	150件
最大受電件数/日	－件	130件	200件

※6月は補正架電業務なし。

※7月及び8月は開設期間が延長となった場合に発生することが想定される業務です。

なお、最大処理コール数を超えるお問い合わせや時間外の入電に関しては、待機やかけ直しへの誘導など必要な処置を講じ、繋がらないコールの減少に努めること。

運用に際しての回線数は、曜日別、時間帯別、時点における入電見通しなどによる増減も踏まえ、余裕をもって確保を行うこと。

なお、コールセンターの運営に必要な電話設備等の一切については、受託業者の負担により全て準備し、通話料等も受託業者が負担すること。

電話回線は「011」又は「050 (IP電話)」の番号を用意することとし、フリーダイヤル (かかってきた電話の通話料金を契約者が負担するサービス) やナビダイヤル (発信者に負担が大きくなる電話サービス) 等にはしないこと。また、電話設備等は、問い合わせへの対応や対応記録の作成などが円滑に行えるような専用設備の構築 (CTIシステムの利用など) を行うのが望ましい。

コールセンターの電話番号は、委託者が市民への周知を図るうえで必要な準備の都合に合わせ、令和4年5月2日までに委託者に報告すること。

(3) システム関連設備

ア 受託者は、本業務を円滑かつ効率的・効果的に運営するために必要とされるシステムがある場合には、事前に本市と協議のうえ、受託者の負担で構築・運用することを妨げないものとする。

イ 受託者は業務実施場所において、電子メールや業務システムの利用に支障のない回線速度が担保された通信回線を契約すること。

また、開設及び使用のために必要となる回線契約費用、回線工事費用、月額基本諸費用 (プロバイダ契約料金を含む)、通信料、使用料等は受託者が負担すること。

ウ 受託者は、インターネットやコールセンターシステムに接続する等の目的で利用するクライアント端末機 (以下「端末機」という。) 等を、受託者の要員数に合わせ必要数用意すること。

5 コールセンター運営管理業務及び申請書処理センター業務 基本事項

(1) 計画策定

受託者は、当業務を実施するための設備、要員配置、研修等に関する計画を予め策定し、本市と協議の上、運営に当たること。

(2) 運営体制

ア 基本体制

本業務については、本市と協議の上、受託者において業務期間中の対応件数等の予測をしたうえで、以下イに記載する要件を満たすこととし、コールセンターにあっては6の(10)サービスレベル要求事項を満たしつつ、最適な人員配置を行うものとする。

要員は、表1に記載するスーパーバイザー（以下「SV」という。）及びオペレーター（以下「OP」という。）の配置を基本とする。

表1 要員の役割

役割	
SV	全体の統括・連絡・調整を行うこと。OPへ適切な指導・研修・教育を行なうこと。 市民対応を行うこと。本市との連絡調整を行うこと。
OP	市民対応を行うこと。申請書の処理業務を行うこと。

イ 状況に合わせた人員配置

コールセンター運営管理業務の運営時間における最低人員配置として、SV1席、OP1席を確保すること。ただし、6(10)記載のサービスレベル要求事項を充足する場合には、それぞれの役割を満たす範囲でSVがOPを兼務することができる。

また、申請書処理センター業務の運営時間における最低人員配置として、OP5席を確保すること。ただし、7(2)の申請書受理見込件数（R3年度実績）を勘案し、適切な人員配置に努めること。

ウ 責任者

本市各部局との連絡窓口を明らかにするため、責任者を定め、本市に報告すること。なお、責任者はSVとの兼務も許容する。

エ 申請書や通知書の発送時期・発送量等に応じて入電の増加にも対応できる回線数や座席数を調整すること。

オ SVはコールセンター及び申請書処理センター間の連絡を密に行うよう努め、円滑に業務が遂行されるように努めること。なお、コールセンター及び申請書処理センター間の連絡はチェックリスト等をもって行い、チェックリストは鍵付きのキャビネットに保管し、運搬を行うこと。

6 コールセンター運営管理業務の詳細

(1) コールセンター開設期間と開設時間

開設期間：令和4年6月14日から令和4年6月30日まで

※開設期間のうち土曜日、日曜日を除く日を開設日とする。

※開設期間については、令和4年8月31日まで延長になる可能性がある。延長の場合においては、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日を除く日を開設日とする。

開設時間：9時00分～19時00分

(2) 電話等受付対応

- ア 3保険料の新型コロナに係る減免制度に関する内容の説明を行う。
- イ 3保険料の新型コロナに係る減免制度の該当可否を判断し説明を行う。(委託者が提供するフローチャートによる簡易判断を行うこと)
- ウ 申請書の郵送希望があったときの受付。(以下(3)を参照)
- エ 新型コロナに係る減免制度にあてはまらないもので、3保険の一般的な事項に係る内容の説明を行う。
- オ ア～エの業務について、必要に応じて市民に対して折り返し電話する対応を行うこと。
- カ 申請者に対する申請書の不備や添付書類の不足に関して、修正又は追加提出を依頼すること。(以下(4)を参照。)

※ 回答に必要な情報検索範囲

問い合わせ等に対して回答に必要な情報等は、本市が契約締結後に提供する以下の資料を活用して検索を行うこと。

- ・「FAQ」、「国保加入者のてびき」「後期高齢者医療制度パンフレット」
- 「なるほど実になる介護保険」

(3) 減免申請書送付依頼対応業務

- ア 申請書等の送付依頼があった場合、申請書を送付する旨を案内し、依頼者の郵便番号・住所・氏名、電話番号、生年月日、被保険者番号(通知書番号)を聞き取り、委託者側から提供された様式に入力を行い、受付リストを作成する。
- イ 受付リストに基づき宛名ラベルを作成し、ラベルを封筒に貼り付ける。
- ウ 申請書に、アで聞き取った通知書番号(被保険者番号)と住所区を補記して、記載例や返信用封筒とともに封入する。その後、封筒を封緘し申請書送付を受け付けた翌営業日に委託者に納品する。
一連の作業において、別人の個人情報の補記や誤送付等が生じないように、ダブルチェックを徹底する。
また、納品日は受付リストで管理する。
- エ 問い合わせ者が自身で準備できるよう、ホームページからダウンロードすることを案内し、対応完了とすることを妨げない。

(4) 申請書等の補正に係る電話対応業務

※開設期間が延長となった場合に発生することが想定される業務

- ア 7(4)に基づき申請書処理センターが作成したチェックリストをもとに申請者に対し電話連絡する。
申請者と連絡が付かない場合、時間帯や日付を変え、最大限申請者との接触を試みること。

- イ 申請不備の点について説明を行い、申請書の修正又は添付書類の追加提出（以下「追加提出等」という。）を促す。
- ウ 追加提出に応じる場合は、返信用封筒を送付する旨を伝え、チェックリストにその旨を記録する。
- エ 申請の意思が無く追加提出等に応じない場合は、申請書処理センターから確認書類が届く旨を伝え、その旨を記録する。
- オ 対応内容についてチェックリストに記録し、申請書処理センターに返却する。
- カ 追加提出等に応じ返信用封筒を送付したが、返信が無い申請者に対し電話連絡し提出を促す。

(5) 苦情・提言対応

電話で寄せられる苦情・提言について、その内容を聞き取り、委託者へ聞き取り内容を報告すること。

クレームがあった場合、責任者を通じて2営業日後の午前中までに「受電日時」「対応 OP 名」「相手方氏名」「相手方連絡先」「相手方被保険者番号」「対応記録」を記載した日時報告書(様式自由)により報告を行うこと。ただし、委託者側職員による緊急対応が必要となるものについては、責任者は電話等にて速やかに委託者側職員に報告を行うこと。

(6) 委託者へのエスカレーション（対応依頼）についての対応

- ア コールセンターに問い合わせがあったものについては、コールセンター内で対応を終結させる。
- イ コールセンターの情報だけでは回答に不十分等、委託者へのエスカレーションが必要な場合は、原則、折り返しによることとし、SV から委託者へ連絡の上指示を仰ぐ。

(7) 問い合わせ対応の記録と報告

- ア あらかじめ業務開始前に問い合わせ対応を記録するためのフォーマットを作成しておくこと。
- イ 対応記録については可能な限りシステム端末に記録し、その他重要な記録は委託者に引き渡したうえで残りの原本は事業終了時まで保管し、事業終了後速やかに9(5)により廃棄すること。
- ウ 対応件数等の日別集計結果を翌営業日までに、また、月別集計結果を翌月5営業日までに委託者に報告すること。
- エ 統計資料の作成に当たっては、内容に誤りがないよう精度の確保に努めること。

(8) 従事者への研修

以下従事者への研修8(2)について、本市の指示に従い実施し、業務を遂行するために必要な技術を確認すること。また、受託者側で必要があると判断された場合には適宜研修を実施すること（SVを主担当とする）。

A ビジネスマナー及び電話対応研修

コールセンターにおいて市民対応を担当するために必要なマナー及び電話対応に関する研修を実施すること。

B 守秘義務研修

コールセンターで従事する者に求められる守秘義務についての研修を行い、習熟度を定期的に確認すること。

C 業務知識研修

本業務に必要な知識及び業務手順の習得と確認についての研修を実施すること。

D ITリテラシ研修及び端末操作研修

ITリテラシに関すること及びコールセンターにおいて利用する業務システムの端末操作についての研修を実施すること。

E ロールプレイング研修

市民からの問い合わせを中心に、コールセンターにおいて想定される業務を想定したロールプレイング方式での研修を行うこと。

(9) 使用言語

日本語

(10) サービスレベル

コールの応答率（応答個数÷入電数、ただし繋がらないコールは除く）は85%以上を確保するよう努めること。

また、このサービスレベルを達成するために、受託者において品質管理を行うものとする。

(11) コールセンター閉鎖後の自動応答

コールセンター閉鎖後から令和5年3月31日まで、コールセンターが閉鎖となったこと、問い合わせ先はお住いの区の区役所保険年金課になることについての自動応答を設定する。

7 申請書処理センター業務の詳細

(1) 申請書処理センター開設期間と開設時間

開設期間：令和4年6月27日から令和4年6月30日

※開設期間については、令和4年8月31日まで延長になる可能性がある。延長の場合においては、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始を除く日を開設日とする。

開設時間：13時00分～16時00分

(2) 申請書受理見込件数（R3年度実績）

	6月	7月	8月
受理合計	4,300件	4,300件	2,300件
うち補正件数	1,000件	1,000件	400件

※7月及び8月は開設期間が延長となった場合に発生することが想定される業務です。

(3) 申請書の開封等作業

ア 申請書提出時の封筒に受付印を押印し、封を開封する。

イ 封入物を出し、クリアファイルに収める。

ウ 所定のバーコードの印字有無で申請書を区分し、印字されていないもの又は申請書以外のものは、まとめて申請書処理センターに配置された職員に渡し、保険者番号の記載を求める。

(4) 申請書の審査

ア クリアファイルに入った申請書について、書類不備が無いかをチェックし、チェックリストを作成する。(委託者側で準備したチェックリストに基づきチェックを行う。)

イ 不備が無い申請書は、チェックリストをクリアファイルに同封し、区役所への回送準備に回す。

ウ 不備がある申請書は、チェックリストに不備な点について追記し、チェックリスト及び申請書の写しを作成し、郵送補正または電話補正に仕分けを行う。

エ 郵送補正が必要なものについては、委託者が作成した郵送文書に必要事項を記入し、関係書類とともに封筒に封入し封緘を行う。

オ 補正対象のチェックリストと申請書(原本)はコールセンター回送ボックスに格納し、申請書とチェックリストの写しは、申請書保管ボックスに管理番号(リストの番号)順に並べて保管する。

※ コールセンター回送ボックスに格納されたファイルは、コールセンター職員が回収し、補正依頼の架電を行い、架電終了後、処理センターに返却される。

(5) コールセンターからの返却されたチェックリスト等の処理

ア 返却されたチェックリスト等のうち、電話補正により完了したものは再度チェックを行い、不備なしとなった場合は、区役所への回送準備に回す。

イ 返却されたチェックリスト等のうち、郵送補正のものは、被保険者からの郵送物と突合し、再度チェックを行い、不備なしとなった場合は、区役所への回送準備に回す。なお、書類の郵送が一定期間無かったものについては、必要に応じ再度(4)オの作業に回す。

ウ ア・イのチェックの結果、再度補正が必要となったものは、(4)の作業を繰り返す。

エ 返却されたチェックリスト等のうち、6(4)エにより申請の意思が無いことが確認できているものについては、取り下げ文書を同封の上申請者へ書類の返送を行う。

(6) 区役所への回送準備

補正なし及び補正が完了したクリアファイルを、区ごとの箱に仕分けして格納する。

※委託者側が仕分けられたクリアファイルを区役所に回送する。

8 業務実施準備

受託者は、コールセンター運営管理業務について、業務開始時における円滑な業務運営のため、6(1)に記載の開設期間の開始前である令和4年6月13日までに、次の(1)~(2)に掲げる作業項目について業務実施準備を行うものとする。業務実施準備の具体的な作業内容及びスケジュール等は、受託者の提案に基づくこととする。

受託者は業務実施準備が円滑に進むよう主体となって進捗管理や課題管理等のプロジェクト管理を実施すること。

なお、申請書処理センターの準備は委託者が行うものとする。

(1) 施設・設備等の整備

業務開始及び6(8)に記載の従事者への研修に向けて、4(1)~(3)に掲げる施設・電話設備等を整備する。なお、業務開始時における円滑な業務運営のため、原則として業務実施期間に使用する

施設を整備すること。

また、業務実施準備期間における電話回線等の設置及び利用に係る費用については、受託者の負担とする。

(2) 要員の確保及び基礎研修

業務従事予定人員を確保し、6(8)で定める研修を実施する。

9 情報セキュリティ

本業務の実施にあたっては、以下に挙げる機密保持のための要件を備えていること。

(1) 誓約書の提出

業務従事者に対して、守秘義務に関する『誓約書』の提出を義務付けていること。

(2) 守秘義務研修の受講

業務従事人員に対しては、業務開始時を含め、守秘義務研修の受講を義務付けること。

また、守秘義務に関しての認識が欠けている場合には、業務を行わせないこと。

(3) 出力の禁止

画面のハードコピー・データ等について、ファイル及びその他の手段による出力を禁止すること。ただし、申請書処理センターにおけるチェックリストの作成等、本業務仕様書に記載された業務の範囲で行う場合を除く。

(4) 貸与資料等の持ち出しの禁止

業務上の必要があり、本市から資料等の貸与があった場合には、業務実施場所以外への持ち出しを行わないこと。

(5) 資料の保管又は廃棄

業務上使用した資料等については、本市の指示に従い保管又は廃棄を行うこと。

(6) 個人情報保護対応の実施

業務の実施においては「JIS Q 15001 個人情報マネジメントシステム」又はこれと同等の規格の要求事項に適合した個人情報保護のための対応を実施すること。

折り返し電話に必要な連絡先電話番号等の個人情報を聴取した場合は、応対処理完了後にその情報を適宜削除すること。

また、本業務は申込受付等、個人情報を取り扱う場合があるため、在宅テレワークでの運用は認めないものとする。

なお、受託者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から損害賠償を請求されたことによる係争費用及び弁償額は、受託者が負うものとする。

(7) コールセンターと申請書処理センター間の個人情報を含む連絡はチェックリストをもって行うこととする。業務上の連絡は電子メールを用いることも差し支えないが、個人情報を記載し又は添付することは、パスワード設定や暗号化設定されている場合でも認めない。

(8) 個人情報の運搬

ア 個人情報を含む媒体の運搬は、委託者が提供する鍵付きトランクに収納・施錠した状態で行うものとする。

イ トランク及びトランクの鍵は、契約開始時に貸与するので、受託者の施設内で保管し、契約終了時に直ちに返却する。

ウ トランクの開錠は、コールセンター及び申請書処理センターのみで行うこととし、運搬中の

開錠は行わないこと。

エ 運搬は、2名以上の要員にて行うこと。

オ 運搬の際は公共交通機関（タクシーを除く。）の使用を禁止する。

10 再委託の禁止

受託者は、本件業務の全部又は一部を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、本件業務の一部を再委託することにつき、受託者があらかじめ委託者の書面による承認を得た場合には、この限りではない。

また、上記ただし書きの規定により本件業務の一部を再委託した場合には、受託者は、委託者に対し、再委託先の行った本件業務に関する行為について一切の責任を追うものとする。

11 その他

(1) 業務に関する協議

本業務に関して問題が生じた場合、また疑義が生じた場合には、本市と協議しその処理を図ること。

(2) 環境への配慮

本業務の遂行に当たっては、本市環境マネジメントシステムに準じ、作業全般に渡って節電、再生紙の積極的利用、作業成果物の電子化による紙の節約、グリーン購入の推進等、環境に配慮した資源の節約に留意すること。

(3) 著作権

ア 成果品及び納品物の権利

本委託業務で受託者が作成及び更新したマニュアル、FAQ、応対記録等の成果品及び納品物の一切の権利は、基本的に委託者に帰属する。

ただし、受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が一部残存する場合において、その権利を行使する場合は、その内容を全て明示し、書面による委託者の承諾を得ること。

イ 業務研究の成果物に係る権利

委託者が行う業務の研究による成果物の権利については、別途協議を行う。

(4) 感染防止対策について

ア 環境整備

新型コロナウイルス感染症等の感染症を予防するため、消毒設備や換気、加湿などオフィス環境を整えること。

イ 従事者の健康管理

新型コロナウイルス感染症等の感染症を予防するため、従事者の勤務時における体調確認や検温、マスク着用など、健康管理を徹底すること。

(5) その他

本業務仕様書に記載の無いものは本市と協議し、決定するものとする。

12 納品成果物

(1) 提出文書

契約書、本仕様書で指示されたものの他、発生した事象に応じて本市が指示したものを納品すること。

また、契約期間終了時においては、本業務において作成及び使用した全てのマニュアル類、F

AQデータ全件、各種データのファイルレイアウト並びに対応履歴データ全件を本市が指定する時期に本市に無償で納品すること。

(2) 提出形式

上記文書をA4判で製本したものを2部納品すること。

上記文書をCD-R又はDVD-R(「.docx」、「.xlsx」、「.pptx」のうち何れかの形式。ただし「.pdf」データしか存在しないものは「.pdf」)に保存して一式納品すること。

なお、本市が別途形式を指示した場合は、指示された形式で納品を行うこと。

(3) 提出先

別途、本市が指示する場所とする。