

**札幌市 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3年(2021年) 4月

札幌市保健福祉局

業務仕様書

1 業務名

札幌市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3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等業務として、電話による市民対応業務を行う。

開設期間：令和3年6月14日から令和3年6月30日

※開設期間については、令和3年8月31日まで延長になる可能性があります。

- (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3年6月16日から令和3年6月30日

※開設期間については、令和3年10月29日まで延長になる可能性があります。

- (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3年（2021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に必要な場所は、次項(1)～(3)の各要件を備えた業務区画を、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。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「900件/日」を上限とする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お問い合わせ件数である。

(参考) 令和2年度実績 (概数値)

| | 6月 | 7月 | 8月 |
|----------|--------|--------|--------|
| 受電合計 | 6,400件 | 2,700件 | 1,200件 |
| 開設日数 | 14日 | 21日 | 20日 |
| 日平均 | 460件 | 130件 | 60件 |
| 最大受電件数/日 | 900件 | 250件 | 110件 |

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、時間帯別を考慮し、また時点における入電見通しも踏まえ、増減することもあり得る。詳細は契約後調整のうえ決定する。

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3年5月10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) 等を、受託者の要員数に合わせ必要数用意すること。

5 保険料減免等コールセンター運営管理業務 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、研修等に対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

本業務の人員配置については、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及び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・調整を行なうこと。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なうこと。 |
| 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、サービスレベル要求事項を満たし、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(R2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連絡票等をもって行い、連絡票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3年6月14日から令和3年6月30日

※開設期間のうち土曜日、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

※開設期間については、令和3年8月31日まで延長になる可能性があります。延長の場合においても、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：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(2)を参照)
- エ 上記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 上記の業務について、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(3)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受付リストを作成する。
- イ 申請書処理センターに受付リストを提供する。
- ウ 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) 申請書等の電話補正対応業務

- ア 申請書処理センター作成の連絡票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、時間帯や日にちを変え、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指摘し、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、連絡票にその旨を記録する。
- エ 追加提出等に応じない場合や、制度を誤認し、申請の意思がない場合は、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 対応内容について連絡票に記録し、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日時報告書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) 問合せ対応の記録と報告

- ア あらかじめ業務開始前に問合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たうえで、事業終了後速やかに廃棄すること。
- 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) 従事人員への研修等

以下の従事人員への研修等について、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
術を確保すること。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として守らなければならない守秘義務についての研修を行い、習
熟度を定期的に確認、本市が必要とするレベルを確保すること。なお「守秘義務」の内容につい
ては地方公務員法第 34 条に定められている内容に準ずるものとする。

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、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 4 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保険年金課になることについて、自動応答により対応すること。

7 申請書処理業務の詳細

(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3年6月16日から令和3年6月30日

※開設期間のうち土曜日、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

※開設期間については、令和3年10月29日まで延長になる可能性があります。延長の場合においても、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：9時00分～16時00分（実稼働時間6時間）

(2) 申請書受理見込件数（R2年度実績）

| | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 受理合計 | 7,700件 | 7,200件 | 1,900件 | 1,200件 | 1,000件 |
| 開設日数 | 12日 | 21日 | 20日 | 20日 | 22日 |
| 日平均 | 640件 | 350件 | 100件 | 60件 | 50件 |

(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 申請書に所定のバーコードが印字されているものは区ごとに束分けする。

エ 申請書に所定のバーコードが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す。

オ ウの申請書及びエの職員確認後の申請書について(2)のリスト作成を行う。

(3) 申請書のリスト作成

ア 区ごとのエクセルファイルを使用し、申請書の保険番号等をリストに記載する。

イ リスト作成が完了したエクセルファイルを日付ごとのフォルダに格納する。

(4) 申請書の審査

ア (2)のリスト作成が終わったものについて、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簡易チェックリストに基づきチェックを行う。）

イ チェックの結果、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 チェックの結果、不備がある申請書は、チェックリストとともに連絡票を作成する。

エ ウのチェックリストは申請書に同封し、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。

オ ウで作成した連絡票はコールセンター回送用封筒に封入する。

(5) コールセンターからの連絡票にもとづく返信用封筒の送付

- ア コールセンターから届く連絡票に返信用封筒の送付依頼があるものは、申請書保管ボックスから申請書を取り出す。
- イ 返信用封筒に管理番号を記載し、返信用封筒及び案内文準備し、発送準備に回す。
- ウ 返信用封筒を送付した旨を連絡票に記載し、申請書と連絡票を申請書保管ボックスに保管する。

(6) 追加提出等の処理

- ア 追加提出等に使用された返信用封筒に記載された管理番号から対象世帯を把握する。
- イ 保管していた申請書の中から対象世帯の申請書を取り出し、クリアファイルに同封する。
(既に区役所に申請書を回送している場合等で、申請書が無い場合はその旨を記載した連絡票を作成してクリアファイルに綴り、区役所の回送準備に回す。)
- ウ 連絡票を確認し、追加提出等の不備が解消されたかを確認し、不備が無くなったものは連絡票にその旨を記載して、連絡票と申請書一式を区役所の回送準備に回す。

(7) コールセンターからの依頼による申請書送付希望者への申請書の送付

- コールセンターからの申請書送付希望の旨連絡があったものは、申請書を準備し、発送準備に回す。

(8) 保管期限を迎えた申請書の区役所への回送

- 申請書保管ボックスに保管している申請書で、不備が解消されずに保管期限（2週間程度を想定別途指定する。）を迎えた申請書は、不備の内容が連絡票に記載されていることを確認して、区役所の回送準備に回す。

(9) 書類の回送

- 発送準備又は区役所の回送準備に回した書類は、委託者側が郵便での発送又は区役所への回送を行う。

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)業務実施期間の開始までに次の(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き実施する。

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)に記載の従事人員への研修に向けて、4(1)～(3)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)で定める研修等を実施する。

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

業務従事人員に対して、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、守秘義務に関する習熟度について本市が要求するレベルに届かない場合は、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連絡票の作成等、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判決により発生した弁償額は、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連絡票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としても電子メールに記載又は添付は認めない。

(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。

また、協議、連絡調整機能等を常時維持し、本業務における管理体制を補助するため、本社、支社、支店又はそれらに準じる組織が札幌市内に設置されていること。

(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について、基本的に一切の権利は委託者に帰属する。

ただし、一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が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かかる権利

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 従業人員の健康管理

新型コロナウイルス感染症等の感染症を予防するため、従業人員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、FAQ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。