

高額介護合算療養費勧奨通知に伴う
コールセンター設置運営業務委託仕様書

岡山県後期高齢者医療広域連合

1 背景及び目的

岡山県後期高齢者医療広域連合（以下「広域連合」という。）は、高額介護合算療養費勧奨通知を被保険者約2万9千人宛てに令和8年2月12日に発送する予定である。

当該勧奨通知は、毎年1回送付しているものであるが、送付直後から市町村及び広域連合に相当数の問い合わせがあり電話がつながりにくい状況となるため、コールセンターを設置することで、申請者の利便性と業務の効率化を図ることを目的とする。

2 委託期間

契約日から令和8年3月12日まで

（1）準備期間

契約日から令和8年3月12日まで

（2）運営期間

令和8年2月13日から令和8年3月12日まで

3 業務概要

（1）業務の対象範囲

本委託の範囲は以下のとおりとする。

ア 被保険者等からの問い合わせに対応するコールセンターの開設及び対応

イ アに関する事務手順等の細部の決定、進捗管理、業務従事者の統括（事務内容の統一を含む。）、個人情報保護及び情報セキュリティ対策の策定及び実行、等

（2）前提条件

受託者は次に掲げる条件を前提として業務を遂行すること。

ア スケジュール

令和8年 2月13日 コールセンター開設（席数は「コールセンター設置
運営業務委託予定表」を参照）

令和8年 3月12日 コールセンター閉鎖
契約期間終了

なお、詳細なスケジュールについては、広域連合と協議のうえ変更可能とするが、コールセンターの開設日・閉鎖日は広域連合が指定した日とする。

また、コールセンターで使用する電話番号は、契約日から3週間以内に決定し、速やかに広域連合に連絡すること。

イ 広域連合に引き継ぐべき事案に係る報告

本業務以外の問い合わせ、本業務に関する問い合わせでもコールセンターで回答や判断が困難な事案等においては、原則、別途定める連絡窓口の電話番号を案内し、利用者に電話の掛け直しを依頼すること。

それでもなお、折り返し連絡が必要となった場合は、その都度Eメールで報告するとともに、広域連合へ電話連絡すること。また、下記の事由が生じた場合は、速

やかに広域連合に報告すること。

(ア) スーパーバイザーが対応するまでに至ったもの

(イ) 急を要するもの

(ウ) 上記の報告事項以外で、疑義が生じた場合

ウ 苦情対応

被保険者等と本委託業務従事者間の苦情、トラブルへの対応は、原則として受託者の責任で行うこと。ただし、広域連合に引き継ぐ必要のあるものは、直ちに業務マネージャーから広域連合へ引き継ぐこと。

エ 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、広域連合の信用を失墜させる行為を行ってはならない。

オ 資料等の適切な保管

個人情報を含む資料については、適切かつ厳重に管理すること。

カ 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障を来たすことがないように十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のために必要な対策を講じること。

(1) 業務要件

本業務で実現する業務機能要件を別紙「資料1 業務要件一覧表」に示す。「業務要件一覧表」に示す項目は、いずれも広域連合が業務を行うにあたり必要な機能であり、本仕様書の一部であるため、全ての要求仕様を満たすこと。

(2) 実施体制

ア 業務実施日

・コールセンター設置運營業務

午前8時30分から午後5時15分まで（土・日・祝日を除く）

イ 人員配置

業務責任者の他に、業務を管理監督する者（業務マネージャー）を常勤で配置すると共に、3（3）に掲げる業務要件を実現するために必要な要員を配置すること。

(3) 履行場所

セキュリティが確保された場所を受託者が用意すること。

電話番号はフリーダイヤルとし、受託者が準備し、契約後速やかに委託者に報告すること。

作業場所は、様式1「作業場所に関する報告書（新規・追加）」によって、着手届の提出と同時に広域連合に報告すること。また、本業務継続中に作業場所を追加する場合に

も様式1によって作業開始前までに報告すること。

なお、作業場所を廃止する場合には、様式2「作業場所に関する報告書（廃止）」によって当該作業場所を実際に廃止した後、速やかに報告すること。

（4）実施計画書の策定

本仕様書及び「業務要件一覧表」での対応内容について、業務実施案等を取りまとめて「実施計画書」を作成し、広域連合に提出して承認を得ること。

なお、実施計画書を取りまとめる際には、図、比較表なども有効に活用し、具体的にわかりやすい資料とすること。

実施計画書には、少なくとも次に掲げる事項を記載するものとする。

- ・ 業務実施体制
(業務マネージャーの氏名、業務従事者の人数及び役割記載の実施体制図)
- ・ 業務スケジュール
- ・ 作業における業務マニュアル
※電話対応に必要な各種資料及びFAQは、広域連合が提供する。
- ・ 個人情報保護、セキュリティ管理及び危機管理体制

4 費用に関する要件

- (1) 本業務に関して発生する施設運営費、設備やシステム等の整備に必要な全ての費用については、委託費に含めることとする。
- (2) フリーダイヤル通話料金は、本委託契約の請求代金へは含まず、委託者にて負担するものとする。
- (3) 要員に関する費用は、委託費に含めることとする。
- (4) 本業務に関して必要となる備品及び消耗品購入費、燃料費、光熱水料等の経費は、委託費に含めることとする。

5 委託業務に係る総定数量等

- (1) 勧奨通知の対象被保険者数 約29,000人
- (2) 勧奨通知の対象世帯数 約23,000世帯
- (3) 1日当たりの見込入電件数

時期	1日あたり見込入電件数
2月13日～2月26日	130件
2月27日～3月12日	20件

6 成果品

- (1) 実施計画書
- (2) コールセンター応対記録
- (3) 業務報告書（日次及び週次報告書を月単位で束ねたもの）

- ・ 提出する成果品は、日本産業規格A列4版の用紙を使用するものとする。ただし、図版等の都合により、A列3版を使用することも許容する。
- ・ 提出部数は、各1部とする。また、それらについては、電子資料として、「Microsoft Office 2016」で利用可能なファイル形式により、CD-Rに収録した形でも提出すること。

7 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) 受託者等が注意業務を怠ったことにより、広域連合又は第三者に損害を与えた場合には、受託者がその復旧及び賠償の全責任を負うものとする。また、この義務については、本業務の完了を理由に免責されないものとする。

8 業務の適正実施に関する事項

- (1) 受託者は、委託業務の執行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。契約期間の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、業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律に基づき、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。なお、受託者は、契約書作成に合わせて個人情報の取扱委託に関する覚書を締結すること。
- (3) 成果品（業務の過程で得られた記録等を含む。）を広域連合の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与又は譲渡してはならない。
- (4) 委託業務の遂行のために広域連合が提供した資料・データ等は、委託業務以外の目的で使用してはならない。また、これらの資料・データ等は本業務完了前であっても使用する必要がなくなり次第直ちに広域連合に返却すること。
- (5) 受託者が使用するコンピュータに電子データとして保存された情報等、返却が困難であるものについては、(4)の規定に関わらず、様式3「データ廃棄に関する報告書」によって、情報等を確実に廃棄したことを報告すること。

9 評価・モニタリング

- (1) 広域連合及び受託者は、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、随時に打ち合わせを実施することができる。
- (2) 受託者は、目標の達成状況を確認し、オペレーターの人数、受架電の曜日や時間帯が適正かどうかを検討したうえで、オペレーターの配置には柔軟に対応すること。
- (3) 受託者は、トラブル事案に関して、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。
- (4) 本仕様書に基づく業務の履行及び進捗を確認するため、広域連合が要求した場合は、当該業務の履行に関連する受託者の作業場所等の現地調査、監査を行うことができる。

ものとし、その結果、改善すべき事由がある場合、受託者は、広域連合の指示により適宜運用を変更できる体制を整えること。

10 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項については、受託者と広域連合が双方協議して定めるものとする。
- (2) 本業務にかかる協議、打ち合わ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。