コールセンター運営業務委託仕様書

令和８年 11 月

兵庫県後期高齢者医療広域連合

総務課

第１　業務名称

コールセンター運営業務（以下「本業務」という。）

第２　業務概要

後期高齢者医療制度に関する被保険者等からの電話による問い合わせに集中的に対応するため、兵庫県後期高齢者医療広域連合（以下「広域連合」という。）が設置するコールセンターの運営業務及びこれに付随する関連業務を実施するものとする。

１　契約期間

令和９年１月１日から令和12年３月31日まで（39か月）（債務負担行為）

２　準備期間

令和９年１月１日から令和９年３月31日まで

ただし、準備期間に生じる費用は、受託者負担とする。

３　業務時間

平日の午前８時45分から午後５時15分まで

ただし、コールセンター電話の受付時間は午前９時00分から午後５時00分までとする。

なお、本業務における平日とは、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律第３条に規定する休日及び年末年始（12月29日～１月３日）を除く日をいう。また、本業務に係る事後処理のために午後５時30分まで、別表第１に定めるスーパーバイザーを配置すること。

また、コールセンターの開放時間は、原則として業務時間の前後 15 分までとする。業務処理及び受託者固有の事務処理は、その時間内に完了させること。（施錠は広域連合の職員が行う。）

４　業務場所

兵庫県神戸市中央区三宮町１丁目９番１-1201号　センタープラザ12階

兵庫県後期高齢者医療広域連合事務局

５　電話番号及び回線仕様

広域連合に着信する電話番号078（326）2612・2021及び2023について対応すること。

電話番号	内容	最大回線数
078-326-2612	広域連合代表	３回線
078-326-2021	資格・保険料に関すること	６回線
078-326-2023	給付に関すること	９回線
計		18回線

電話台数は11台のため、同時受電は最大11回線

第３　業務内容

１　問い合わせ対応業務

（１）通話を録音するため、受電の都度、録音に係る操作を行うこと。

ア　通話開始時…録音ボタン及び自動応答メッセージ開始ボタンの押下

イ　通話終了時…録音終了のボタン押下

（２）被保険者等からの次のアからチに関する問い合わせに対して、広域連合が提供するコールセンター業務マニュアル（以下「業務マニュアル」という。）及びFAQ、各種刊行物、業務端末からの被保険者情報等を利用し回答すること。

ア　後期高齢者医療制度の説明、被保険者への各種送付物に対する説明

イ　市町相談窓口への案内

ウ　後期高齢者医療保険料の算定方法（仮算定、本算定）の説明

エ　後期高齢者医療保険料の通知及び徴収時期等のスケジュールの説明

オ　特別徴収、普通徴収等の納付方法の説明

カ　政令に定める基準に従い定められた条例に基づく軽減、被扶養者軽減等、減免制度の説明

キ　マイナンバーカードの健康保険証利用（マイナ保険証）、資格確認書（資格情報のお知らせを含む。）に関する説明

ク　限度額適用（・標準負担額減額）認定証に関する説明

ケ　特定疾病療養受療証に関する説明

コ　各種療養費等支給決定の内容、算定方法の説明

サ　各種療養費等申請手続きに関する説明（公金受取口座を使用する場合を含む。）

シ　申請書記入不備及び口座振込不能に関する被保険者への連絡と確認作業

ス　医療費通知やジェネリック医薬品利用差額通知に関する説明

セ　重複・頻回受診訪問指導に関する説明

ソ　一部負担金割合、保険料額、保険料の軽減措置及び療養給付費など、「個人情報を含む内容」に関する説明

タ　医療機関からの被保険者資格の確認の問い合わせに対する回答（レセプト返戻等に関する照会に対する回答を含む。）

チ　その他、後期高齢者医療制度に関する問い合わせ全般に対する回答

（３）相談、苦情、要望内容を記録し、広域連合に報告すること。

（４）コールセンターで対応できない問い合わせ、相談、苦情等は適宜、適切な部署に取り次ぐこと。

２　電話交換業務

広域連合内の担当課や担当者等を直接指名した着信を速やかに内線電話に繋ぐこと。

3　運営管理業務

（1）コールセンターで取り扱う全ての情報に対して、紛失、改ざん、破壊、漏えいなどが行われないように管理すること。

（2）業務開始前に留守番電話設定の解除、業務終了後に留守番電話設定を行うこと。

（3）報告書類の作成等

ア　入電１件ごとの応対記録（応対記録票）を作成すること。

イ　応対記録の内訳、一次対応完結率、問い合わせの多いFAQ、応答率などの統計データを作成すること。

ウ　統計データを分析し、コールセンターの質を向上する改善策を講じること。

エ　日報、月報、年報を提出すること。

オ　その他広域連合からの依頼により、統計データを作成すること。

（4）オペレーションスキル向上のために定期的な教育訓練を行うこと。

（5）欠員が生じた場合は、本仕様に適合する人物を迅速に補充すること。

（6）広域連合の要求・要請に対し、迅速に対応できる体制をとること。

第４　実施体制

1　配置要員

本業務を運営するため、コールセンターに次に掲げる業務従事者を配置すること。

なお、スーパーバイザーはオペレーターを物理的に十分に指揮・監督できる数とすること。

また、曜日や時間帯による閑散を考慮の上、以下に定める回線数（最大 11 回線）に対応できる人員（スーパーバイザーを含め、同時着信に対応できる人員）を配置するとともに、各月の平均配置人数については、次に掲げる人数以上を確保すること。

【人員】

（1）オペレーションマネージャー　　１名

（2）スーパーバイザー　　１名以上

（3）オペレーター　　必要人数

【各月の平均配置人数】　　（名）

４月	５月	６月	７月	８月	９月	10 月	11 月	12 月	１月	２月	３月
6.5	6.5	6.5	8.5	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5	8.5	8.5

本業務の運営に係るオペレーションマネージャー及びスーパーバイザーをあらかじめ定めること。

なお、オペレーションマネージャー及びスーパーバイザーは、本仕様書の趣旨に従い、広域連合の監督員と連携を密に保ち、本業務の遂行に関する指示及びその他の管理を行うものとする。

＜参考＞令和８年度のコールセンター入電件数

年間総受電件数 49,944 件（見込値）

１か月当たり平均受電件数 4,162 件（うち１か月当たり平均稼働人数 6.5 名）

４月	５月	６月	７月	８月	９月	10 月	11 月	12 月	１月	２月	３月
3,581	2,736	4,245	5,544	3,697	2,958	3,161	2,966	3,561	3,744	5,730	8,021

11 月から３月分は令和７年度の値

2　配置要員に求める要件

（1）オペレーションマネージャー（業務責任者）

本業務の統括及び管理を行い、コールセンター運営の全体統括ができること。

コールセンターに常駐する必要はないが、必ず月に数回配置すること。ただし、他業務との兼業を可とする。

（2）スーパーバイザー（現場責任者）

オペレーターを統括しコールセンターの質を適切に保つとともに広域連合との調整窓口となることができること。

ア　過去３年以内に、行政機関及びそれに準ずる機関で、後期高齢者医療制度に関するコールセンター業務のスーパーバイザーとして実務経験が２年以上あること。

イ　一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。

ウ　オペレーターが対応できないコールに適切に対応すること。

エ　本業務に必要とされる能力（キーボード入力、日本語の語学力、協調性など）や運用管理に必要とされる能力（オペレーターの教育、研修、指導等）を有すること。

オ　電話応対や個人情報保護に関する研修を受けていること。

カ　後期高齢者医療制度全般に関する知識を有すること。

（3）オペレーター（従事者）

コールセンターにおける電話対応及びこれらに関連する業務を行うことができること。

ア　過去３年以内に、行政機関及びそれに準ずる機関で、コールセンター業務のオペレーターとして実務経験が１年以上あること。ただし、総員のうち最低３名は後期高齢者医療制度又は国民健康保険制度に関するコールセンター業務の実務経験があること。

イ　一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。

ウ　本業務に必要とされる能力（キーボード入力、日本語の語学力、協調性など）を有すること。

エ　パソコンの操作及びコンピューターに関する基礎知識を有すること。

オ　電話対応や個人情報保護に関する基礎研修を受けていること。

第５　応対知識等の事前習得

コールセンターの円滑な運営のため、スーパーバイザー及びオペレーターは、準備期間（概ね１か月程度）を設け、本業務に携わる前に必要な知識を習得するものとし、研修内容及び研修時間は次のとおりとする。

なお、研修等の作業工程について、事前に広域連合と協議の上、作業工程計画書を作成し、広域連合に提出すること。ただし、広域連合が認めるときは、準備期間を設けず、作業工程計画書を省略することができる。

ア　研修内容

・広域連合の組織構成及び各課及び担当の事業概要
・後期高齢者医療制度の概要
・業務マニュアル及びFAQ
・広域連合の情報セキュリティポリシー

イ　研修時間

・スーパーバイザー　120 時間（端末操作研修を含む。）※協議により一部を４月実施も可とする。
・オペレーター　　40 時間（端末操作研修を含む。）

第６　個人情報保護等

１　個人情報等の取扱い

本業務の履行に当たり、個人情報の保護に関する法律その他関係法令及び広域連合の個人情報等取扱特記事項を遵守すること。

なお、個人情報以外の行政情報についても、個人情報等取扱特記事項に準じた取扱いをすること。

２　セキュリティ要件

（１）明文化したセキュリティ規約を設けていること。

（２）プライバシーマーク等の情報セキュリティの関連認証を取得していること。

（３）本業務従事者から機密保持に関する誓約書を徴収していること。

上記を証するため、それぞれ下表に基づき、関係書類の写しを広域連合に提出すること。

（１）セキュリティ規約	契約締結時及び規約改定時
（２）情報セキュリティ関連認証	契約締結時及び更新時
（３）機密保持に関する誓約書	契約締結時及び本業務従事者変更時等

３　研修の実施

本業務従事者に対し、定期的に個人情報保護、接遇マナー及び人権問題等の研修を実施するとともに、実施状況が分かる書類を毎年１回広域連合に提出すること。

第７　重要業績評価指標（KPI：Key Performance Indicator）

最低限のサービスレベルとして下記表のレベルを満たせる体制を整えること。

各項番において、月次で目標値に達しない月が３か月以上継続する場合は、原因を究明した上で解決に向け広域連合と協議すること。それでも目標値に達しない月が１か月続いた場合、広域連合は本業務に係る契約を解除することができるものとする。

なお、項番２については、１年目は努力目標値とし、目標未達による契約の解除は行わない。２年目以降の目標値については、広域連合の判断により、１年目の実績に応じて増減±３％の範囲で設定変更を可能とし、設定を変更しようとする月の２か月前の第５営業日までに受託者に書面で通知するものとする。

項番	項目名	目標値	概要
１	一次対応完結率	90％以上	コールセンターで対応が完結した件数 問い合わせ応対件数※１※２
２	応答率	95％以上	問い合わせ応対件数※１※２ 着信件数※１※３

※１　広域連合内の担当課や担当者等を直接指名したコール件数は除く
※２　着信に対して、応対できず切れてしまった件数を除く
※３　応対ができず切れてしまった件数を含む総着信件数

第８　業務監督責任者の指定

１　広域連合は、受託者を指示監督するために、総務課長を業務監督責任者として指定する。

２　業務監督責任者は、他の職員を監督員として任命し、業務進捗状況の管理、受託者の実務実施状況の確認を行わせることができる。

３　業務監督責任者は、監督員を任命したときは、その旨を受託者に通知する。

第９　定例協議会及び打ち合わせの開催

１　本業務の進捗状況について報告するため、又は問題点の整理を行うため、月１回定例協議会を開催すること。開催日時は、原則、毎月最終火曜日の 17 時 00 分からとする。

なお、開催場所は、広域連合事務局内とし、会場は広域連合において準備する。

２　広域連合と受託者はいずれかからの申し出により、必要に応じて、適宜、打ち合わせの開催を求めることができる。

３　受託者は、前２項に定める定例協議会又は打ち合わせの議事録を作成し、会の終了後、遅滞なく広域連合に提出すること。

第10　備品等の取扱い

1　広域連合は、業務遂行に必要となる次に掲げる設備、機器、業務場所（以下「貸与品等」という。）については、本仕様書に定める契約期間に限り、受託者に貸与する。ただし、本業務に必要な文具や消耗品、ヘッドセット等の新規に購入する備品については、受託者負担とする。

（1）事務機器（パソコン端末、FAX、コピー複合機、プリンター（コピー用紙、トナー等を含む。））

（2）事務机、椅子及びキャビネット

（3）事務局連絡用電話機（ただし、受託者固有の事務用の電話又はFAXは受託者で用意すること。）

（4）コールセンター、休憩室兼更衣室及び各室に付帯する設備等

（5）その他業務履行上使用する広域連合の備品

2　受託者は、前項に掲げる貸与品等の費用負担として、実費相当額を広域連合に支払うものとする。

＜参考＞令和７年度受託者負担額　134,003円（貸与品等の使用料）

3　受託者は、貸与品等を善良な管理者の注意義務をもって適切に使用しなければならない。

なお、受託者又は受託者の使用人の故意又は過失により、貸与品等を滅失、毀損等の損害を与えた場合には、その賠償の責を負わなければならない。

第11　変更契約

本仕様書において想定した入電件数及び事務量に大幅な増減が見込まれる場合、広域連合と受託者において協議の上、変更契約を締結できるものとする。

第12　提出書類

受託者は、契約書に定めるもののほか、別表２に掲げる書類をそれぞれ期日までに遅滞なく、広域連合に提出しなければならない。

第13　納品物

1　別表第３に定める納品物を提出期限までに提出すること。

2　日報、月報及び年報は、「受電件数」「応対記録の内訳」「一次対応完結率」を記載すること。

3　日報については、上記２に加え、「応対できず切れてしまった件数」「対応時間が10分以上の案件」「それ以外の案件」がそれぞれ分かるように記載すること。

4　その他、広域連合から本業務の遂行状況について報告を求められた場合は、速やかに報告書を提出すること。

第14　支払条件

1　委託の請求及び支払いは月単位とし、支払額については契約締結の際に、広域連合と受託者で協議の上、定めることとする。

2　広域連合は、前項の協議内容に基づき請求があったときは、当該履行分について検査完了後、請求のあった日から30日以内に支払うものとする。

第15　その他注意事項

1　本仕様書に定めのない事項及び業務実施上疑義が生じた場合は、広域連合と受託者で協議の上、定めるものとする。

2　受託者は、その責めに帰すべき事由又は契約を解除された場合において、第三者並びに広域連合に損害を与えた場合は、直ちにその損害を被害者に対して、本業務の委託料の額を限度として賠償しなければならない。ただし、故意又は重大な過失により、広域連合に重大な損害を与えたとき、又は個人情報等取扱特記事項の違反による契約解除の場合は、賠償額に限度は設けないものとする。

3　受託者は、労働基準法、雇用保険法、労働者災害補償保険法、職業安定法、最低賃金法及びその他の関係法令等の定めに従わなければならない。

4　広域連合から次期事業者への引継ぎに伴う意見照会やコールセンター業務の見学要請があった場合には、可能な範囲で協力すること。

別表第１　配置要件と配置人数

役職名	配置要件	配置人数
オペレーション マネージャー （業務責任者）	ア　コールセンター業務（これに類する業務を含む）において、１年以上オペレーションマネージャーとしての経験を有すること。 イ　コールセンターに常駐する必要はないが、必ず月に数回配置すること。ただし、他業務との兼業を可とする。	１名
スーパーバイザー （現場責任者）	ア　過去３年以内に、行政機関及びそれに準ずる機関で、後期高齢者医療制度に関するコールセンター業務のスーパーバイザーとして実務経験が２年以上あること。ただし、やむを得ない理由により配置できない場合は、必ず、スーパーバイザーと同等のスキルを有するサブのスーパーバイザーを配置すること。 イ　一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。 ウ　オペレーターが対応できないコールに適切に対応すること。 エ　本業務に必要とされる能力（キーボード入力、日本語の語学力、協調性など）や運用管理に必要とされる能力（オペレーターの教育、研修、指導等）を有すること。 オ　電話応対や個人情報保護に関する研修を受けていること。 カ　後期高齢者医療制度全般に関する知識を有すること。	常時 １名以上
オペレーター （従事者）	ア　過去３年以内に、行政機関及びそれに準ずる機関で、コールセンター業務のオペレーターとして実務経験が１年以上あること。ただし、最低３名は後期高齢者医療制度又は国民健康保険制度に関するコールセンター業務のオペレーター実績があること。 イ　一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。 ウ　本業務に必要とされる能力（キーボード入力、日本語の語学力、協調性など）を有すること。 エ　パソコンの操作及びコンピューターに関する基礎知識を有すること。 オ　電話対応や個人情報保護に関する基礎研修を受けていること。	必要人数

別表第２　提出書類

提出書類	提出期限	様式
オペレーションマネージャー（変更）届	オペレーションマネージャーを新規に決定又は変更するとき	様式１
スーパーバイザー（変更）届	スーパーバイザーを新規に決定又は変更するとき	様式２
オペレーター名簿	オペレーターを新規に決定又は変更するとき	様式３
経歴書	上記に付随	別添様式
個人情報の取扱いに関する届	個人情報の取扱いに係る作業の開始前まで	様式４
誓約書	個人情報の取扱いに係る作業の開始前まで	様式５

その他本表に定めのない様式は、業務マニュアルに別段の定めがあるもののほか、広域連合と受託者で協議の上、定めるものとする。

別表第３　納品物

納品物	提出期限	様式
応対記録票	毎業務日	別途協議
日報	毎業務日	
月報	翌月５日まで	
年報	毎年度末業務完了時遅滞なく	
議事録	定例協議会又は打ち合わせ後５日営業日以内	任意様式

様式１

年　　月　　日

兵庫県後期高齢者医療広域連合長　様

受託者		印

オペレーションマネージャー（変更）届

令和９年１月１日に契約したコールセンター運営業務について、オペレーションマネージャーを定め（変更し）ましたので、別添経歴書を添えて届け出ます。

記

１　委託業務　　コールセンター運営業務

２　履行期間　　令和　　年　　月　　日から令和　　年　　月　　日まで

３　役職名・名前

役職名	名前（新）	名前（旧（変更前））
オペレーションマネージャー		
	変更年月日	年　　月　　日

新規に提出する場合は、名前（新）の欄のみ記入すること

様式２

年　　月　　日

兵庫県後期高齢者医療広域連合長　様

受託者		印

スーパーバイザー（変更）届

令和９年１月１日に契約したコールセンター運営業務について、スーパーバイザーを定め（変更し）ましたので、別添経歴書を添えて届け出ます。

記

１　委託業務　　コールセンター運営業務

２　履行期間　　令和　　年　　月　　日から令和　　年　　月　　日まで

３　役職名・名前

役職名	名前（新）	名前（旧（変更前））
スーパーバイザー		
	変更年月日	年　　月　　日

新規に提出する場合は、名前（新）の欄のみ記入すること

様式３

年　　月　　日

兵庫県後期高齢者医療広域連合長　様

受託者		印

オペレーター名簿

令和９年１月１日に契約したコールセンター運営業務のオペレーター名簿について、別添経歴書を添えて届け出ます。

記

１　委託業務　　コールセンター運営業務

２　役職名・名前

	役職名	名前	住所
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

上記のとおり相違ありません

別添様式

経　歴　書

業務名			
履行期間	年　月　日から　年　月　日まで		
名前（なまえ）		生年月日	年　月　日（　歳）
現住所			
保有資格 （あれば）			
役職名			
実務経験年数	年　か月		
過去の職歴 （新しい順）	年月	主な業務内容	
	年　月～　年　月		

保有資格の欄は、法令による免許及び登録番号を記入すること

様式４

年　　月　　日

兵庫県後期高齢者医療広域連合長　様

受託者		印

個人情報の取扱いに関する届

令和９年１月１日に契約したコールセンター運営業務に係る個人情報の取扱いの業務従事者について下記のとおり、届け出ます。

記

１　委託業務　　コールセンター運営業務

２　履行期間　　令和　　年　　月　　日から令和　　年　　月　　日まで

３　名前等

	名前	身分（正社員、契約社員等）	備考
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

個人情報を取り扱う業務従事者について記載すること

身分については、受託者とその使用者との雇用関係が分かる内容を記載すること

様式５

兵庫県後期高齢者医療広域連合長　様

誓　約　書

私は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）第２条第１項に規定する個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）第２条第８項に規定する特定個人情報を含む。）を遵守し、業務上知り得た個人情報及び機密事項を適切に取扱い、在職中はもちろん、退職後も正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に利用しないことを誓約します。

年　　月　　日

住所	
名前	