

貝塚市コールセンター業務委託仕様書

(国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療制度)

1 業務名

貝塚市コールセンター業務

2 業務の目的

- ・各制度保険料の収納率向上のため、主に現年度賦課分保険料滞納者に対し、早期の納付等と呼びかける電話催告を実施することにより、保険料滞納の早期解消を図る。
- ・国民健康保険の資格管理業務に係る電話勧奨により、資格の適正化を図る。

3 委託期間

令和7年10月1日から令和8年3月31日まで

4 履行場所

貝塚市畠中1丁目17番1号

貝塚市役所本館1階 保険年金課 執務室内

5 委託業務内容

<保険料催告業務>

- ① 電話催告の対象者へ電話による自主納付等の呼びかけ
- ② 滞納者リストからの電話催告対象者の抽出
- ③ 電話による口座振替登録勧奨
- ④ 電話番号不明者の調査
- ⑤ 住民情報システム及び滞納管理システムへの対応内容の入力
- ⑥ 報告書による対応内容の報告

<国保資格管理業務>

- ① 社会保険資格取得者へ、電話による国保脱退手続きの勧奨
- ② 資格喪失後、資格確認書未返還者へ電話による返還の催促
- ③ 資格確認書の記載事項変更未済者へ、電話による手続きの勧奨
- ④ 報告書による対応内容の報告

<その他>

- ① 職員による対応が必要な場合の各担当への連絡
- ② 上記の各業務に係る対象者からの電話問い合わせ対応
- ③ 当該委託業務に係る管理運営

④その他必要と認められる業務

6 対象事案及び1ヶ月あたりの想定架電件数

(1) 国民健康保険料の現年度賦課分滞納者	600 件／月
(2) 介護保険料の現年度賦課分滞納者	60 件／月
(3) 後期高齢者医療保険料の現年度賦課分滞納者	40 件／月
(4) 国民健康保険加入者のうち、社会保険資格取得者	5 件／月
(5) 国民健康保険脱退者で資格確認書未返還者	5 件／月
(6) 国民健康保険資格確認書の記載事項変更未手続者	5 件／月

※当該条件は、委託業務の運営状況等を検討し、双方の協議により追加、変更できるものとする。また、想定架電件数は見込であり、増減する場合がある。

7 架電対象者の提供方法

- (1) 原則、電子データ（エクセル）によるリストとする。ただし、双方協議の上、架電対象者の提供方法を紙媒体とすることもできる。
- (2) リストの記載内容、提供回数、時期等については、契約後の協議により定めるものとする。

8 人員体制

- (1) 管理監督者1名、オペレーター1名を常時執務室に常駐させること。
なお、突発的な欠勤が生じた場合、受託者の責により常時2名の実施体制を維持できるように、フォロー体制を構築しておくこと。
- (2) 管理監督者は、次に掲げる資質等を有するとともに、オペレーターの統括のほか、本市との窓口となって問題点の解決や調整ができること。
 - ・同種の業務における管理者としての実務経験（国または地方公共団体等の保険料催告業務に限らず、民間企業におけるサービス利用料・保険料等の催告業務を含む）があること。
 - ・一般常識を持ち、応対マナーが優れていること。
 - ・オペレーターが対応できない問合せ等に対し、適切に対応すること。
 - ・電話催告業務に必要とされる能力（本市導入の住民情報システム・滞納管理システムの操作、日本語の語学力、協調性など）を有すること。
 - ・電話応対及び個人情報保護に関する研修を受けていること。
- (3) オペレーターは、次に掲げる資質等を有するとともに、対象者に納付の案内や受診勧奨を行い、納期限や納付場所、特定健診が受診できる医療機関など、簡易な問合せについての的確に回答できること。
 - ・電話応対に関する基礎的な研修を受け、実務経験があること。
 - ・一般常識を持ち、応対マナーが優れていること。
 - ・電話催告業務に必要とされる能力（本市導入の住民情報システム・滞納管理シ

- システムの操作、日本語の語学力、協調性など）を有すること。
- ・個人情報保護に関する研修を受けていること。

9 業務実施日

- (1) 月曜日から金曜日までの週 5 日間とする。ただし、年末年始（12 月 29 日から 1 月 4 日まで）及び国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日は含まない。
- (2) 当該実施日は、業務の運営、進捗状況等を検討し、双方の協議により変更できるものとする。
- (3) 業務開始日（10 月 1 日）の端末操作説明後、コールセンター業務を開始するものとする。

10 業務実施時間

- (1) 原則、午前 10 時 00 分から午後 5 時 00 分まで（休憩時間 45 分）とする。
- (2) 報告資料等の作成またはコールセンター業務に付随する業務で、4 に示す履行場所のパソコン等の使用が必要となる場合に限り、午前 9 時 00 分から午前 10 時 00 分までの間において業務を実施することができるものとする。この場合、前日までに本市に対し、業務実施時間外におけるパソコン等の使用について申し出るものとする。
- (3) 休憩時間は、2 名のオペレーターが順次取るものとする。
- (4) 当該実施時間は、業務の運営、進捗状況等を検討し、双方の協議により変更できるものとする。

11 施設及び設備

- (1) 本市施設の利用等
 - ①本市庁舎内において、本市が指定する他の執務室と区画された場所で執務を行う。なお、業務に必要な電灯・コンセント設備の利用に係る経費については本市が負担するものとする。
 - ②通勤手段は、公共交通機関、徒歩または自転車（原付含む）のみとし、駐輪場は市が指定する場所を利用するものとする。
 - ③4 の履行場所において、市がその他の業務で利用する外部ネットワーク（有線ならびに無線によるインターネット）環境は、使用できないものとする。
- (2) 本市が用意する物品等
パソコン 2 台、プリンター 1 台、電話回線、電話機 2 台及びこれらに必要な付属物品、業務用机・椅子、保管庫（施錠付）については、本市が用意したものを利用すること。
- (3) 上記(1)(2)の利用については、受託者の善良なる管理者の注意をもって管理し、故障、損傷または紛失等があったときは、直ちに本市に報告するものとする。この

場合、受託者の故意または過失に起因すると認められるときは、受託者の負担により損害を補填するものとする。

(4) 受託者持込物品等の取扱い

受託者において業務上必要とする備品・消耗品については、事前に本市の許可を得て受託者が調達し、利用施設に持ち込むものとする。

ただし、上記(2)で示す本市が用意するパソコンに、受託者持込の記録媒体(USBメモリ・CD等)を接続することを禁ずる。

12 業務実施計画書、日報、月報及びその他資料の策定

- (1) 受託者は、契約締結後2週間以内に本仕様書に基づく令和7年10月1日から令和8年3月31日までの業務実施計画書(手順、手法、業務サイクル等)を本市に提出し、承認を得るものとする。
- (2) 業務実施計画書は、任意の様式とする。
- (3) 業務実施計画書に基づき遂行した業務について、日報及び月報を提出する。
- (4) 日報及び月報の記載内容等及び様式については、契約後の協議により定めるものとする。なお日報の提出は、翌営業日までに提出すること。
- (5) 月単位及び総括において、業務実績にかかる統計資料、課題・クレーム等の収集・集約及び傾向分析による課題抽出資料等を作成し提出する。
- (6) この計画を変更しようとするときは、本市の承認を得るものとする。

13 業務実施計画の協議・調整

- (1) 本市担当者と管理監督者は、月に1回業務実施計画等に係る協議、調整を行うものとする。ただし必要な場合は、適宜協議、調整を行うものとする。
- (2) 当該条件は、業務の運営、進捗状況等を検討し、双方の協議により追加、変更できるものとする。

14 秘密の保持及び個人情報の保護

- (1) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマークを取得していること。
- (2) 受託者は、当該委託業務に関し知り得た個人情報、その他の情報及び業務内容を第三者に開示、漏えいしてはならない。なお、当該委託業務終了後(解除による終了を含む。)においても同様とする。
- (3) 受託者は、本市と秘密の保持に係る誓約書を取り交わすものとする。また、管理監督者及びオペレーターに対して、情報の保護に関する誓約書を徴し、その写しを提出するものとする。
- (4) 受託者は、管理監督者及びオペレーターに対して、個人情報保護研修の受講を義務づけること。
- (5) 受託者は、業務における個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関す

る法律（平成 15 年法律第 57 号）が適用され、守秘義務違反に対しては罰則が定められている旨を管理監督者及びオペレーターに周知すること。

- （6） 受託者は、本委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面により本市の承諾を得たときは、この限りではない。
- （7） 管理監督者及びオペレーターは、デジタルカメラや携帯電話等、その他情報漏えいにつながる可能性があるものを執務室内で使用することを禁止し、必ずロッカーにしまうこと。
- （8） 当該委託業務に係る全情報の目的外使用、複写、複製及び持ち出し等を禁止する。

15 管理監督者及びオペレーターの研修

- （1） 受託者は、業務開始までに業務に支障がないよう、管理監督者及びオペレーターに対して、電話応対、関係法令等の業務に必要な知識、情報セキュリティ、個人情報及び人権啓発等について研修を実施し、業務内容を十分に理解させなければならない。
- （2） 受託者は、業務開始後においても、業務水準の維持向上のため、適宜必要な研修を実施するものとする。

16 各種マニュアルの作成

- （1） 受託者は、本業務における各種マニュアル（業務、運営、研修、クレーム対応等）を作成し、それに従って業務を行うこととする。
- （2） 受託者は、次に掲げる場合、本市の承認を受けなければならない。
 - ・各種マニュアルの使用を開始するとき
 - ・各種マニュアルを改訂するとき

17 その他

- （1） 当該委託業務により、作成、補正、改編された記録等の著作権は本市に帰属する。ただし、個人情報に関する事項がない場合の使用権は双方に属するものとし、個人情報に関する事項がある場合の使用権は本市のみとする。
- （2） 当該委託業務の契約の解除等の理由により受託者に変更が生じた場合は、委託業務が円滑に遂行できるよう、新たな受託者に対して適切な引継ぎを行うこと。
- （3） 本仕様書に定めのない事項については、双方協議の上、これを定めるものとする。