

令和7年度後期高齢者医療制度のマイナンバーカードと保険証一体化に関するコールセンター設置業務  
委託契約仕様書

北海道後期高齢者医療広域連合



業務日 (7月)	28	29	30	31	延べ席数
	月	火	水	木	
最低配置席数	10	10	10	10	40

業務日 (8月)	1	4	5	6	7	8	延べ席数
	金	月	火	水	木	金	
最低配置席数	5	5	5	5	5	5	30

## (2) 業務責任者の配置

業務実施に当たっては専任の責任者を配置し、以下の業務を行い、円滑な業務運営を図る。

- ① オペレーターでは対応しきれない問合せ・苦情等の対応
- ② 業務の実施に当たって使用する設備機器等の管理、実施状況の把握及びオペレーターの管理監督、クレーム対応、問合せ等に係る当広域連合との連絡調整

## (3) 問合せ対応の記録と報告

問合せ対応の記録をとり、当広域連合へ報告を行う。なお、報告書の項目・様式等の詳細については、当広域連合と受託者が協議し決定する。

### ① 日次報告

当日の対応結果（総入電数・応答数・応答率・内容等）を翌日午前までに当広域連合へ報告する。

### ② 最終報告

設置期間終了後に、コールセンターの運営状況、入電状況、意見・提案等を取りまとめた報告書を作成し、履行期間中に当広域連合に提出する。

## 6 業務運営方法

### (1) 通話可能回線

受託者が専用回線を取得し、問合せ対応等を実施するものとする。

ナビダイヤルを除く回線種別の指定はないが、フリーダイヤル等の着信側が費用を負担する回線種別に関しては、受託業者での負担となる。

### (2) 混雑時・履行時間外対応

交換機の機能を利用し、メッセージにより対応する。なお、メッセージの内容については当広域連合と受託者が協議の上、決定する。なお、1回線はメッセージを流すこと。

### (3) 専用回線の取得

受託者は、本業務を実施するための専用の番号を用意すること。なお、番号の設置に係る費用及び通話料金は本委託料に含めるものとする。また、契約締結後直ちに番号を確定させ、当広域連合へ報告すること。

## 7 業務運営の要件

一次対応完結率、平均通話時間等の管理指標について以下のとおりに示すが、必要に応じて当広域連合と受託者協議の上、設定できるものとする。

- (1) 一次対応完結率（コールセンターで対応完結件数/問合せ対応件数）80%以上
- (2) 平均処理時間（通話時間及び事後対応時間合計/問合せ対応件数）10分以内

## 8 業務マニュアル等の作成

業務を円滑に行うため、被保険者等からの問合せに対して当広域連合が提供するリーフレット、刊行物及び当広域連合が作成するFAQ等を利用し、問合せに関する業務マニュアル等の作成をし、円滑な業務運営を図ること。

また、当広域連合の指示により内容に変更があった際は、速やかに修正し、問合せが多い事項については、随時FAQに追加し、データを更新すること。

## 9 事務打合せの実施

当広域連合及び受託者は、必要に応じて、事務打合せを行い、円滑な事務処理に努めなければならない。

## 10 履行状況の確認

当広域連合は期間中に履行状況の確認のため、必要に応じて本業務を実施しているコールセンターの現場確認を行うことができる。