

令和 8 年度後期高齢者医療制度の保険料の改定及び  
資格確認書等に係るコールセンター業務委託契約仕  
様書

北海道後期高齢者医療広域連合

## 1 業務の目的

令和8年度に保険料の改定（保険料の制度改正を含む）があり、全ての被保険者に影響が生じる。

また、令和8年8月以降、全ての被保険者に資格確認書を交付する暫定的な運用が終了し、保険証利用登録したマイナンバーカードの保有状況により、資格確認書又は資格情報のお知らせ（以下「資格確認書等」という）を交付することとなり、多くの被保険者に影響が生じる。

上記について、それぞれ令和8年6月以降に発送する保険料決定通知書及び令和8年7月に発送する資格確認書等に保険料の改定及び暫定運用終了の周知を目的としたチラシを同封する予定であり、これに伴う被保険者らの問い合わせの一次対応、データ管理及び報告を委託するもの。

※なお、保険料の改定及び暫定運用終了にかかるチラシの内容については今後決定する。（チラシの内容にかかるFAQ等については広域連合にて作成予定）

## 2 件名

令和8年度後期高齢者医療制度の保険料の改定及び資格確認書等に係るコールセンター業務委託契約

## 3 履行場所

本業務の実施に必要な場所は、受託者の負担で用意すること。

## 4 履行期間

令和8年4月1日から令和8年8月31日まで

## 5 業務内容

### (1) コールセンターの設置期間等

#### ① 設置期間（予定）

令和8年6月17日～令和8年8月21日の間の平日

（土、日、祝日を除く46日間）

#### ② 設置時間 午前8時30分から午後5時30分まで

#### ③ 必要席数

最低配置席数は下表の予定とし、資格確認書の発送日が確定次第協議の上、最終決定する。

業務日 (6月)	17	18	19	22	23	24	25	26	29	30	延べ席数
	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	
最低配置席数	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70

業務日 (7月)	1	2	3	6	7	8	9	10	13	14	延べ席数
	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	
最低配置席数	7	7	7	7	7	7	7	7	7	15	78

業務日 (7月)	15	16	17	21	22	23	24	27	28	29	延べ席数
	水	木	金	火	水	木	金	月	火	水	
最低配置席数	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	150

業務日 (7-8月)	30	31	3	4	5	6	7	10	12	13	延べ席数
	木	金	月	火	水	木	金	月	水	木	
最低配置席数	15	15	5	5	5	5	5	3	3	3	64

業務日 (8月)	14	17	18	19	20	21					延べ席数
	金	月	火	水	木	金					
最低配置席数	3	5	5	5	5	5					28

(2) オペレーターによる対応

【令和8年6月17日～令和8年7月10日の間の平日（土日、祝日を除く18日間）】

- ① 保険料の改定についての問合せ対応
- ② 保険料通知様式の変更についての問い合わせ対応
- ③ 同封するチラシに関する問い合わせ対応
- ④ その他の問合せ、意見等対応

【令和8年7月13日～令和8年8月21日の間の平日（土日、祝日を除く28日間）】

- ① 保険料の改定についての問合せ対応
- ② 保険料通知様式の変更についての問い合わせ対応
- ③ 資格情報のお知らせ又は資格確認書に関する問合せ対応
- ④ 同封するチラシに関する問い合わせ対応
- ⑤ その他資格情報のお知らせ、資格確認書及び保険料に関連する問い合わせ、意見等対応

### (3) 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

### (4) 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（受電日時・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電話番号を用意すること。なお、電話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、契約締結後直ちに電話番号を確定させ、当広域連合へ報告すること。

なお、電話番号は単一のものとする。

## 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。

## 11 再委託の禁止

本業務委託に係る再委託は原則認めない。