

鳴門市保険料納付コールセンター業務仕様書

1. 委託業務名

鳴門市保険料納付コールセンター業務（以下「本業務」という。）

2. 目的

本業務は、「鳴門市保険料納付コールセンター」（以下「コールセンター」という。）において、保険料（国民健康保険料、後期高齢者医療保険料及び介護保険料をいう。）の収納率向上及び累積滞納を未然に防止するため、電話による自主納付の呼びかけを行うことにより、保険料徴収業務の推進を図ることを目的とする。

3. 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

※契約締結日から開設予定日（令和6年8月1日）までの間は、準備期間とする。

4. 履行場所

日本国内にある受託者事務所内とする。ただし、災害時を考慮して、十分な耐震性を有する建物内に当該事務所を構えること。

5. 業務内容

次に掲げる業務のうち、公権力の行使に当たらない、保険料の滞納者への電話による納付の呼びかけ（以下「電話催告」という。）等とその関連業務を行う。

- ① 市が提供する電話催告対象者リストの授受及び管理
- ② 毎月の業務スケジュールの作成
- ③ 電話番号不明者の電話番号調査及び記録
- ④ 電話催告
- ⑤ 口座振替制度の利用勧奨
- ⑥ 保険の二重加入が確認された場合の喪失手続き等の勧奨
- ⑦ 電話催告した対象者等からの受電対応
- ⑧ 電話催告に関する問い合わせや苦情処理の対応
- ⑨ 納付書再交付、口座振替用紙の交付依頼があった場合の市への報告及び引継ぎ
- ⑩ すべての電話催告の経過（日時、応答者、対話内容等）の記録及び報告
- ⑪ 市との連絡調整及び市が対応すべき案件の報告及び引継ぎ
- ⑫ 実績報告書の作成及び報告
- ⑬ 業務マニュアル、トークスクリプト等の作成及び提出
- ⑭ コールセンターの設備整備及び管理運営
- ⑮ その他本業務に関連すること

6. 業務内容の詳細

(1) 対象料目

- ア 国民健康保険料
- イ 後期高齢者医療保険料
- ウ 介護保険料

(2) 対象者の条件

上記のア～ウのうち、電話催告を行う日の属する年度分の未納者を対象者とする。ただし、4月1日から5月31日までの間は、電話催告を行う日の属する年度の前年度分の未納者を含むものとする。なお、委託業務の運営状況等によっては、双方の協議により、対象年度の追加、又は変更をすることができるものとする。

(3) 業務量の見込み

市が提供する電話催告対象者の件数は、月単位で概ね200件とし、双方の協議により、最大で400件まで追加し、又は変更することができるものとする。

架電対象者は、電話催告対象者リストに記載されている者のうち、すでに電話番号判明済みの者及び電話番号調査により判明した者とする。

(4) 業務日及び業務時間

業務日及び業務時間は次に掲げる日時のうち、架電件数、時間帯・曜日ごとの通話率等を考慮して、双方の協議により、最も効果的な日時で実施するものとする。

ア 業務日

平日（月曜日から金曜日まで。ただし、年末年始（12月29日から1月3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）に規定する祝日を除く。以下同じ。）とする。また、土曜日又は日曜日のうち月1回以上は業務日を設けるものとする。

イ 業務時間

平日は午前9時から午後8時まで、土曜日又は日曜日は午前9時から午後5時までとする。

(5) 業務体制及び業務従事者

ア オペレータ

本業務におけるオペレータとして、受託者による適切な研修を受けさせる等して、専門的な技術及び業務経験又はノウハウを有する者を1名以上配置すること。

イ 管理者

本業務の履行及び市との連絡・報告等の業務を円滑に行うため、業務に必要な知識及び技能を有するとともに、関係法令及び業務の重要性を十分理解した業務管理者（以下「管理者」という。）を1名配置すること。

管理者は、オペレータの監理監督を行うとともに、苦情等トラブルの予防・解消に努め、個人情報の保護及び情報セキュリティ等の管理を行うこと。

(6) 電話催告の完了

電話催告対象者リストに登録されているすべての電話番号及び電話番号調査で判明した電話番号に架電し、架電回数は1番号につき最低3回とする。ただし、架電回数が3回に満たなくても、次の項目に該当したときは架電業務を終了する。

ア 架電対象者（電話催告対象者本人をいう。以下同じ。）が応答した場合は、トークスクリプトによる納付勧奨を実行し、トークスクリプトに示された完了をもって当該案件について業務完了とする。なお、トークスクリプトを完了できない場合は、業務完了とはならない。

イ 架電対象者以外の者が応答した場合は、架電対象者と同一世帯の者（配偶者等）であることを確認したうえで、応答者から「用件は自分が聞く」等の申し出があった場合に限り、上記アと同様の対応をもって当該案件について業務完了とする。

ウ 架電対象者又は応答者が、対話しない旨の意思表示がなされ、社会通念上、再度架電することが困難と判断された場合や、対話者が一方的な主張を繰り返す等によりトークスクリプトを完了できずに通話が終了し、再度架電することが困難と判断される場合は、当該案件について業務完了とすることができる。

エ 応答者からの聞き取り等により、架電対象者が長期不在等で当該月の架電期間内に電話に応答することができないことが判明した場合や、架電対象者が架電先に居住していないことが判明し、架電対象者の架電先の指定を受けられなかった場合は、当該案件について業務完了とすることができる。

オ 当該電話番号が、他人宅に繋がった場合や、電話取り外しやFAX回線等により使用不可の場合において、改めて電話番号を調査しても架電対象者につながる電話番号が判明しないときは、当該番号について業務完了したものとみなす。

カ 架電し、架電対象者の応答が得られない場合は、有効な応答が得られるよう、架電日・架電時間を変更して架電し、3回架電してもなお、納付勧奨の完了項目に該当しない場合は、当該案件について業務完了とする。なお、3回の架電のうち、少なくとも1回は平日以外に架電を行うものとする。

キ 折り返し電話については、対話者の確認を行ったうえで、上記ア・イに該当する場合に、当該案件について業務完了とする。

ク 市が架電を停止するよう指示した案件については、業務完了したものとみなす。
※上記電話催告の完了の項目の内容は、双方協議により追加及び変更ができるものとする。

(7) 電話催告の不完了

架電した際に、次の項目に該当する場合は、架電日及び架電時間を変更し、再架電をするものとする。

ア 呼び出し音10回以上の呼び出しを行うも、応答がない場合

イ 話中だった場合

ウ 留守番電話が応答した場合

メッセージが登録できる場合は、トークスクリプトに示されたメッセージを登録する。

エ 料金未払等により一時的な通話不能の場合

オ 架電対象者以外の者が応答し、架電対象者が不在の場合で、架電対象者の在宅時間等を確認する等ができなかった場合

ただし、架電対象者の在宅時間等が確認できた場合は、指定時間に再架電する。

また、在宅時間等が3回目の架電で確認できた場合は、その指定時間が、当該月の架電期間内である場合は、指定時間に再架電し、当該月の架電期間外である場合は、電話催告経過に記録するとともに、市が対応すべき案件として報告する。

※上記電話催告の不完了の項目の内容は、双方協議により追加及び変更ができるものとする。

(8) 業務日及び業務時間以外の対応

前記(4)において双方の協議により実施するとした業務日及び業務時間以外に折り返し電話があった場合は、音声ガイドによる案内等を実施する。

7. 業務対象となる案件の提供等

- (1) 市から電話催告対象者リストのデータを受領し、そのデータを加工したうえで業務を実施すること。
- (2) すべての電話催告経過、電話番号調査により判明した電話番号等、市の滞納システムに取り込むデータを提出すること。
- (3) データの授受、運搬及び搬送を行う場合には、市の許可又は指示を受け、十分に情報セキュリティを確保するとともに、事故が発生しないように万全の措置を講ずること。
- (4) データの授受はパソコン等情報機器による通信によることとし、その通信は、市と受託者との間のみでデータ授受が可能な専用回線を用いること。また、受託者の負担において、当該回線の設置工事、市側でデータを送受信するパソコン等データの授受に関する一切の機器等を準備すること。ただし、開設予定日までに準備作業が完了できないときは、市の指示する方法によりデータの授受を行うものとする。
- (5) 本業務の委託が終了した際、情報機器等に保存されているデータは受託者がすべて消去し、完了報告を市へ提出すること。また、受託者の負担において、情報機器及び通信回線の撤去を速やかに行い、適切に処分すること。
- (6) データに関する基本的事項は、次のとおりとする。

名称	データ形式	内容
電話催告対象者リストデータ	.csv	滞納者氏名、住所、生年月日、滞納額、電話番号、科目、整理番号等
電話催告経過データ	.csv	電話催告経過等

電話番号調査済分データ	.csv	電話番号調査結果等
-------------	------	-----------

※上記主なデータの内容一覧は、双方協議により追加及び変更ができるものとする。

8. 業務報告等に関する事項

(1) 実績報告

受託者は、電話催告等の実績について日報・月報を作成し、日報は翌稼働日まで、月報はおおむね翌月の10日までに速やかに市へ提出するものとする。

(2) その他の報告

受託者は、管理者が対応するまでに至った苦情案件等については、文書により市へ提出するものとする。また、本業務による個人情報の取り扱いに関し、事故が発生した時は速やかに市へ報告するものとする。

(3) 立入調査

市は、受託者が本業務の執行にあたり取り扱っている個人情報の管理状況その他必要な事項について受託者に報告をもとめ、又は立入調査できるものとする。

9. 情報セキュリティ対策及び機器類等に関する事項

受託者は、開設予定日までに本業務を適正に履行するためのコールセンターを準備し、その履行場所に執務室及び使用する機器等を整備すること。この場合において、次の要件を充たすこと。

(1) 執務室に関すること

- ア 他業務から独立した区域を確保すること。
- イ 通話音声が外部に漏れないこと。
- ウ 業務従事者が執務室に私物を持ち込むことができないように対策を講じること。
- エ 業務従事者以外の者が執務室に立ち入る場合は、管理者が立ち会うこと。
- オ 本業務において取り扱う一切の個人情報の外部への持ち出し、目的外使用、複製及び複写をしてはならない。ただし、あらかじめ市の指示又は承認を得ている場合は、この限りでない。

(2) 電話設備に関すること

- ア 1回線以上の回線数を確保し、同一の電話番号から受発信ができること。
- イ 市外局番から始まる固定電話番号であること。
- ウ 番号通知案内が可能な方法により架電できること。
- エ 折り返し電話が重複した場合には、折り返し電話が待機状態となるようにしたうえで、メッセージ等で対応できること。
- オ 市の公式ウェブサイトにて電話番号を公表することに、問題が無いこと。

(3) 情報機器端末等に関すること

- ア 本業務に使用するパソコン等情報機器は、インターネット接続・社内LAN接続か

ら独立していること。ただし、データの授受をパソコン等情報機器で行う場合は、本業務専用の端末とするほか、十分なセキュリティ対策を講じること。

イ 本業務に使用するパソコン等情報機器は、ログイン時に I D・パスワード等の個人認証システムが設定されていること。

ウ 本業務に使用するパソコン等情報機器（市側に設置するパソコン等情報機器を除く。）は、アクセスログを記録し、離席する際のログアウト運用を徹底すること。

(4) その他情報セキュリティに関すること

ア 受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報の漏洩、改ざん、滅失等が行われないように適切に管理し、万が一これらが発生した場合に実施すべき対応事項及び手順を事前に定めること。

イ 業務従事者名簿を作成し提出すること。また業務従事者を変更する場合には事前に市の承認を得ること。

ウ 受託者は業務従事者全員から秘密保持に関する誓約書を徴し、写しを取り、原本を市に提出すること。

エ 受託者は、本業務によって処理するメモ等の記録は、切断等の手段によって処分すること。

オ その他、本業務を処理するための個人情報の取り扱いについては、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」、「鳴門市情報セキュリティポリシー」、その他個人情報の保護に関する法令、規定等を遵守し、適切な管理に努めること。

10. 業務マニュアル等

(1) 受託者は、本業務を開始する前までに本業務履行のための業務マニュアル、トークスクリプト及び F A Q（以下「業務マニュアル」という。）を作成し、市の承認を得るものとし、業務マニュアルに従って本業務を行わなければならない。

(2) 受託者は、次の場合に、市の承認を受けなければならない。

ア 業務マニュアルの使用を開始し、及び複製をするとき。

イ 業務マニュアルを改訂するとき。

ウ 業務マニュアルを履行場所以外に持ち出すとき。

エ 業務マニュアルを本業務以外の業務で使用するとき。

オ 前各号については、委託期間終了後においても同様とする。

(3) 受託者は、委託期間終了後、業務マニュアル（複製も含む）を市に引き渡すこと。

11. 業務従事者への研修

(1) 受託者は、本業務を開始するまでに、本業務を円滑に行うために必要な業務分析を行い、研修資料等を作成したうえで、業務従事者に対し、次の各号に留意した研修を十分に行うこと。

- ア 関係法令、業務マニュアルの内容等業務に必要な知識を習得させること。
 - イ 秘密の保持（守秘義務）及び個人情報の保護について理解させること。
 - ウ 電話対応能力を向上させること。
- (2) 受託者は、業務開始後においても、継続的に業務従事者の習熟度を検証し、常に業務従事者の資質の確保及び向上に努めなければならない。

1 2. 第三者委託の禁止

本業務については、受託者自身が実施し、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、あらかじめ市の承認を受けたときは、この限りではない。

1 3. 委託業務の引継ぎ等

受託者は本業務の終了に際し、新規受託者に対して、速やかに委託業務の引継ぎを行うものとする。なお、引継ぎに係る経費は受託者が負うものとする。

1 4. その他

- (1) 受託者は、従事者に係る労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、職業安定法（昭和 22 年法律第 141 号）、最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）及び雇用保険法（昭和 49 年法律第 116 号）の規定その他法令の規定による労務に関する一切の責任を負わなければならない。
- (2) この仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義の生じた事項については、市と受託者双方の協議により別に定めるものとする。また、この仕様書は概略を示すものであり、この仕様書に明記していない事項であっても、本業務の目的及び遂行上当然に必要なと認められるものは、市の承認を得たうえで、受託者の責任において実施するものとする。