

健康保険コールセンター等業務委託仕様書

本仕様書は、江東区（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）との健康保険コールセンター等業務の委託契約について必要な事項を定める。

1. 件名

健康保険コールセンター等業務委託

2. 委託期間

令和 8 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日

3. 履行場所

江東区役所庁舎 2 階 医療保険課事務執務室内 「健康保険コールセンター」
（以下「コールセンター」という。）

4. 業務概要

国民健康保険料および後期高齢者医療保険料（以下「保険料」という。）の安定的な収納の確保を図るため、保険料未納者への電話催告、保険料に関する受電対応、財産調査を主とした滞納処分関連補助業務及びこれに付随する実績報告・分析等のコンサルティング業務を委託する。

5. 開設日時

（1）開 設 日

祝祭日を除く月曜日～金曜日、日曜開庁日（区役所の開庁日に準ずる）

（2）開設時間

①コールセンター

通常（日曜開庁日含） 9 時～ 17 時

ただし、水曜日は 13 時～ 19 時

②滞納処分関連補助業務作業時間

日曜開庁日を除く 9 時～ 16 時

※①②とも、開設時間には休憩 1 時間を含むものとする。

6. 委託料の支払

甲は、毎月検査合格後、乙の請求に基づき委託料を支払うものとし、乙は翌月の月末までに請求を行うものとする。（12回払）

7. 業務体制

乙は業務従事者としてスーパーバイザー（作業責任者）、オペレーター（作業従事者）及び滞納処分関連作業員を配置するものとし、次に掲げる業務体制とする。

- (1) スーパーバイザー1名、オペレーター1名をコールセンター開設時間中に常時配置するとともに、別に滞納処分関連作業時間中に滞納処分関連補助業務作業員を少なくとも常時1名配置する業務体制とする。
- (2) スーパーバイザーは、国民健康保険料等の電話催告業務の経験を3年以上有する、且つ、他の公債権の電話催告業務経験が1年以上、又は国民健康保険料等のスーパーバイザー経験が6か月以上あるもので、作業責任者として配置する。
- (3) オペレーターは、国民健康保険料等の電話対応の経験を1年以上有するものとする。
- (4) 乙は電話催告等業務において、外国語（英語、中国語、ベトナム語）により架電及び受電を行う能力を有するオペレーターを各言語それぞれ週1回以上配置すること。オペレーターは予算内で配置すること。（例えば、1名のオペレーターが英語と中国語の両方に対応できる場合、別の1名がベトナム語に対応し、計2名で運営することも可能）とし、1日に配置するオペレーターは1名とする。なお、対応スケジュール等については、別途区と協議のうえ、決定すること。
- (5) 滞納処分関連補助業務作業員は、一般事務の経験を1年以上有するものとする。
- (6) スーパーバイザーは、コールセンター開設時間中において休憩時間を除いて常時配置し業務に従事させることとする。なお、特段の事情によりスーパーバイザーが不在となる場合には、直ちに乙は甲へ報告するものとする。
- (7) 業務従事者は、日常業務に専用システム等を使用するため、パーソナルコンピュータを通常使用でき、国民健康保険法等の関連法令の知識を有するものとする。
- (8) 乙は当該月の勤務計画表を前月25日までに甲へ提出する。

8. 業務内容

(1) 電話催告等業務

乙は、国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料に関する下記業務の内、公権力の行使にあたらぬ範囲で業務を行う。

- ① 保険料未納者に対して、滞納一覧表を基に滞納管理システム、及び総合行政システムを操作して、最新の交渉履歴等を確認した上で電話催告業務を行う。
- ② 電話催告の交渉経過記録を入力する。
- ③ 電話催告の折り返し電話の対応及び問合せや苦情処理の対応を行う。
- ④ 催告対象者が分割納付等を希望した場合には、甲に引き継ぐ。

- ⑤ 納付書再発行の申し出があった場合、システムで納付書を作成後、甲担当者へ引き継ぐ。
- ⑥ 納付約束後の履行状況の管理及び不履行者への電話催告を行う。
- ⑦ 制度案内業務（区条例をはじめとする法令・制度の説明を含む）
電話対応の際、国民健康保険制度及び後期高齢者医療制度に関する問合せや質問を受けた場合は、甲が乙に提供する資料等に基づき回答する。
- ⑧ 口座振替の勧奨及び収納方法の周知啓発を行う。
- ⑨ 外国語での納付案内及び甲が作成する資料等の翻訳業務
- ⑩ SMS(ショートメッセージサービス)送信による納付案内
対象者の抽出及び文章(テキスト)を作成し、SMS 送信前に甲担当者の了承を得たうえで、SMS 送信を行う。
- ⑪ 国民健康保険資格異動届等により判明した電話番号のシステム入力
- ⑫ その他、甲が必要と認める業務

（２）滞納処分関連補助業務

乙は、以下の財産調査を主とする滞納処分関連補助業務を行う。

- ① 本店調査補助業務
金融機関、保険会社等の本店に対し、口座の有無や契約の有無について郵送で調査を行う。調査に付随するデータ入力、印刷、封入封緘、回答書類の整理等を行う。
- ② 支店調査補助業務
①で判明した口座について、口座のある支店宛に預金種類、口座番号、口座残高、直近３ヶ月の取引履歴等を郵送で照会する。調査に付随するデータ入力、印刷、封入封緘、回答書類の整理等を行う。
- ③ その他滞納処分に関連する補助業務
上記の他、業務時間内に作業できる範囲において、給与照会や戸籍謄本申請の書類の作成、データ入力、印刷、封入封緘、郵送等の滞納処分関連補助業務

（３）報告等業務

乙は、以下の甲への報告や管理等の業務を行う。

- ① 日報及び月報、年報等の作成、提出及び報告
 - ア 架電件数（応答件数、不在件数等）
 - イ 納付約束の件数・金額
 - ウ 納付約束の履行件数・金額
 - エ 受電件数
 - オ その他
- ② コールセンター等で所管する業務全般の進行管理及び状況報告
- ③ コールセンター等で扱う個人情報管理及び状況報告
- ④ コールセンター等での業務実績に関する分析、報告及び提案

⑤ その他委託業務遂行のため甲が必要と認める業務

(4) 定例報告会

月報、年報の報告や業務改善ミーティングとして、甲、乙の責任者及びスーパーバイザーの参加により、月に1回程度実施する。また、定例報告会の議事録を作成する。

9. 業務従事者の職務内容

(1) スーパーバイザー

スーパーバイザーは、以下に記載する業務を行う。

- ① 業務責任者
- ② 8(1)に記載する電話催告等業務
- ③ 8(3)に記載する報告等業務
- ④ 8(4)に記載する定例報告会への参加及び議事録の作成
- ⑤ オペレーター、滞納処分関連補助業務従事者への指示、指導及び管理
- ⑥ 甲の担当者との連絡体制の構築、整理

(2) オペレーター

オペレーターは、8(1)に記載する電話催告等業務を行う。

(3) 滞納処分関連補助業務作業員

滞納処分関連補助業務作業員は8(2)に記載する滞納処分関連補助業務を行う。

10. 対象件数

- (1) 電話催告の目標件数は月5,700件(年間68,400件)
- (2) 架電対象者が減少する時期は、乙は甲が指示する件数に従うこと。
- (3) 特段の事情により(1)及び(2)の件数を満たせないときは、乙は直ちに甲へ報告すること。
- (4) 滞納処分関連補助業務のうち、財産調査(本店調査、支店調査)の年間対象者数(実人数)は概ね6,000名とする。
- (5) SMS催告の目標件数は月200～250件(年間3,000件)
※SMSの送信上限は5,000件とする。
- (6) 電話番号入力は月1,000～1,200件(年間14,000件)

11. 業務マニュアルの作成

乙は、受託業務に伴う電話催告に必要な事項、滞納管理システム、及び総合行政システムの操作、個人情報の取扱い及びその他必要な事項についてマニュアルを整備し、甲の承認を得るものとし、業務従事者に周知すること。なお、マニュアル作成にあたって必要な情報は、甲が乙に提供するものとする。

12. 委託業務の留意事項

- (1) 乙は、受託業務に関するものに限らず、区政に関する問合せ、苦情等についても誠実に対応すること。
- (2) 乙は、受託業務を履行した場合において、次に掲げる事項が生じたときは、甲に報告しなければならない。
 - ① 催告対象者等の住所、氏名、電話番号等に相違があったとき
 - ② その他甲に報告する必要があると認める事項が生じたとき
- (3) 乙は、甲と連絡調整を密に行い、情報を共有するよう常に努めること。
- (4) 乙は、関係法令等を遵守し、その適用及び運用は乙の責任において適切に行うこと。
- (5) 甲乙ともに委託業務の履行にあたり不都合や改善する必要のある問題が生じた場合は、速やかに協議を行い改善すること。

1 3. 業務従事者の遵守事項

- (1) 接遇に配慮すること
- (2) 業務以外の行為及びこれに類する行為をしてはならない。
- (3) いかなる理由があっても、催告対象者等から金品、その他の物品等を授受してはならない。
- (4) その他公序良俗に反することをしてはならない。

1 4. 届出

乙は、次に掲げる事項について、あらかじめ甲に届け出なければならない。
また、変更が生じた場合も同様とする。

- (1) 業務従事者の担当業務、住所、氏名、性別
- (2) その他甲が必要と認める事項

1 5. 業務従事者に対する教育訓練

- (1) 乙は、受託業務の円滑な履行を図るため、業務従事者に対し、次の号に留意した事前の教育を十分に行うこととする。
 - ① 催告業務に必要な知識を習得させること。
 - ② 業務の重要性を理解させること。
 - ③ 守秘義務を理解させること。
 - ④ 催告業務に必要な接遇を習得させること。
 - ⑤ 端末機を迅速に操作する技能を習得させること。なお、甲は乙に事前に必要な情報を提供するものとする。
 - ⑥ 事務処理手順を理解させること。
- (2) 乙は、履行開始後も、常に業務従事者の質的向上に努めることとする。

1 6．物品等の負担区分

(1) コールセンター等業務に必要な下記のものは、甲が準備する。

- ① 機器類：滞納管理システム、及び総合行政システム端末(3 台)、庁内 LAN 端末(1 台)、電話回線及び電話機(2 台)、プリンター(1 台)
- ② 備品類：パソコンデスク、事務用椅子
- ③ その他：光熱水費、電話料、財産調査書類の印刷代金・郵便代金

(2) 前項以外の必要な物品等は乙が準備する。

1 7．物品取扱い上の留意事項

乙は、受託業務の履行にあたって甲から貸与された物品等について、故障、損傷又は紛失があったときは、直ちに甲に報告するものとする。ただし、この故障等が乙の故意又は過失により生じたと認められる場合は、乙の負担により賠償しなければならない。

1 8．情報管理

(1) 乙は、乙の責任において、「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の取扱いに関する特記条項」を遵守するとともに、細心の注意をもって情報の管理にあたるものとする。

(2) 乙は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会指定の「I SMS」適合制度の認証又は、プライバシーマークを取得していること。

1 9．データの保護（セキュリティ対策）

乙は、データの管理にあたり、漏洩、滅失、棄損及び改ざんを未然に防止するために次に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 業務従事者が滞納管理システム、及び総合行政システムを利用できる画面は、業務を遂行するための必要最小限のものとし、甲が指定する情報以外へアクセスしてはならない。
- (2) 業務従事者は、執務室以外への出入りを必要最小限とする。
- (3) 業務従事者は、執務室内へ貴重品以外の私物を持ち込んで서는ならない。
- (4) 業務従事者は、甲から提供された情報を執務室外へ持ち出してはならない。
- (5) 業務従事者は、端末機内の情報及び個人情報を含む書類等を許可なく印刷、複写及び撮影をしてはならない。
- (6) 業務従事者は、乙の用意する身分証を業務中常時携帯しなければならない。
- (7) 毎日の催告業務に必要な対象者情報は端末機内で引渡し管理する。
- (8) 業務従事者は、業務で使用した個人情報の記録のあるデータ、書類及びメモ書き等を毎日の業務終了後直ちに甲に返却しなければならない。

2 0．秘密の保持

(1) 乙は、受託業務の履行に際して知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。

- (2) 乙は、端末機に入力されている情報、この契約を履行するために用いた資料及びその結果について、第三者に転写、閲覧又は貸出し等をしてはならない。
- (3) 乙は、受託業務完了後は、甲の指示により保管を要するものを除き、甲より受領したリスト類、データ及び作成したメモ等の記録を速やかに甲に返却しなければならない。
- (4) 乙は、甲に対して前各号の義務の履行を担保するため、従事者との連署による誓約書を提出しなければならない。

2 1. 再委託の禁止

乙は、業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。

2 2. 事故発生時の対応

乙は、甲と常時連絡のとれる体制を確保することとし、受託業務の履行に際し、端末機等の故障、その他の理由により、委託業務にかかる事故が発生したときは、直ちに甲と協議の上、必要な措置を講じなければならない。

2 3. 業務の引継ぎ

次期の契約で他の事業者が当契約を受託したときは、乙は、業務に支障を来さないように、乙の受託期間中に引継書を作成し次期受託者に対し業務の引き継ぎを行うこと。またやむを得ない事情によりこの委託期間の途中で契約を解除する場合も同様とする。

2 4. 損害保険への加入

乙は、本業務の実施にあたり、滞納者情報の漏洩等の事故対策として損害保険に加入し、その写しを甲に提出する。

2 5. その他

本仕様書に記載のない事項または疑義が生じたときは、甲乙協議のうえ決定するものとする。

2 6. 担当

〒135-8383 東京都江東区東陽四丁目11番28号
江東区 生活支援部 医療保険課 滞納整理係 吉岡・松元
TEL 03 (3647) 9278 (直通)
FAX 03 (3647) 8443
メールアドレス 0604070@city.koto.lg.jp