

## 令和 7 年度八尾市国民健康保険料納付案内コールセンター業務仕様書

### 1 業務名

令和 7 年度国民健康保険料納付案内コールセンター業務

### 2 業務の内容

- (1) 国民健康保険料の納付案内業務（架電状況管理も含む） ※架電件数 2 万件程度
- (2) 国民健康保険各電話勧奨業務（架電状況管理も含む）（口座振替勧奨等）
- (3) その他本市が指定する国民健康保険料収納に係る補助的業務（納付書発行等）

### 3 従事場所

八尾市役所本館 1 階健康保険課執務室内

### 4 契約期間

令和 7 年 7 月 1 日から令和 8 年 5 月 31 日

### 5 業務の実施日

本業務を実施する日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日までをいう。）を除く日とする。

ただし、土曜日、日曜日の内、年 1 回程度、休日案内（参考：令和 6 年度休日案内実績令和 6 年 3 月 23 日）を実施する。

### 6 業務の実施時間

午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分までとする。実施日は、前月末までに協議のうえ決定する。

ただし、1 ヶ月の内、2 日は午後 8 時 00 分までとする。

### 7 業務の実施方法

#### (1) マニュアルの作成

受託者は、あらかじめ本市が提供する資料及びヒアリングなどを通じて、本業務の内容を十分に把握したうえで、業務設計を適切に行い、本業務の実施に必要なマニュアル（以下「マニュアル」という。）を作成するものとする。

#### (2) 実施方法の原則

従事者等が、マニュアルに基づき本業務を遂行することを原則とする。

#### (3) 例外事項

本業務の遂行にあたって、マニュアルに定めのない事項又は疑義ある事項が生じた場合は、管理責任者が本市職員（以下「職員」という。）と協議のうえ実施方法を決定する。

### 8 人員配置等

- (1) 受託者は、本業務を遂行するにあたり、管理責任者 1 名及び電話オペレーター 2 名を配置する。原

則、常時3名体制（休憩時間を除く。）とし、欠員となった場合は即座に必要な人員を補充すること。

(2) 受託者は、管理責任者が不在のため、職員との連絡、調整又は協議ができない状況を生じさせてはならない。

## 9 研修等

受託者は、従事者等に対し、次の事項に留意して、自己の責任において本業務を遂行する上で必要な能力を習得させるとともに、業務意欲を高める手段を継続的に講じるものとする。

### (1) 初期研修における留意事項

- ① マナー、コミュニケーション、システム操作など本業務を適切に遂行できる能力を習得させること
- ② 各種の制度概要を理解し、適切に本業務を遂行できるよう十分な研修を行うこと

### (2) スキルアップ研修における留意事項

- ① 個人情報保護の重要性を認識させるために定期的な研修を行うこと
- ② 本業務に対する習熟度を把握し、適切な研修を行うこと
- ③ 法令の改正や業務内容の変更があった場合は、本市が提供する資料に基づき、適切に本業務が遂行できるよう迅速かつ十分な研修を行うこと

## 10 施設、電算システム、機器等

本業務を遂行するにあたり、受託者が使用する施設、電算システム、機器等は次のとおりとする。

### (1) 施設（業務従事スペース）

別紙「健康保険課執務室レイアウト図」中、実線内の「受託者使用部分」とする。

### (2) 電算システム

国民健康保険システムを本市が受託者に無償で使用を許可する。

### (3) 機器

別表に掲げる機器を本市が受託者に無償で貸与する。なお、機器にかかる電力使用料は本市の負担とする。

### (4) 消耗品

本業務を遂行するにあたり、必要な文具類等の消耗品は本市が用意する。それ以外に必要なものは受託者が用意する。

## 11 業務の引継ぎ

### (1) 事前の引継ぎ

受託者は、本業務を円滑に実施するため、契約日から業務を開始する日までに本市から業務の引継ぎ等を受けなければならない。なお、引継方法等の詳細については、別に定めるものとする。

### (2) 事後の引継ぎ

この契約の履行期間が満了するとき（満了後も引続き本業務を遂行することとなる場合を除く。）又は契約の解除があるときの業務の引継ぎは、次のとおりとする。

#### ① 引継書の作成

受託者は、本業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、本市に引き渡すものとする。

## ②引継内容の説明

受託者は、引継書の内容について、本市又は本業務を遂行することとなったものから説明を求められたときは、対応しなければならない。

## 12 情報セキュリティポリシー

受託者は、本業務の遂行にあたり次の内容のセキュリティポリシーに係る対策を実施する。

### (1) 個人情報保護法等の遵守

個人情報保護法等を遵守して、本業務を遂行する。

### (2) マニュアルへの記載

マニュアルにシステムのパスワードの適切な取扱いなどの情報セキュリティ対策、個人情報の保護対策などを盛り込む。

### (3) 守秘義務等の徹底

従事者等に対して守秘義務違反に関する責任及び個人情報保護に係る処罰の内容を周知徹底するほかセキュリティポリシーに係る行動規範に関する研修を実施する。

### (4) 内部監査

情報セキュリティに関する内部監査を定期的実施する。

## 13 協議事項

この仕様書に定めなき事項又はこの仕様書の事項に生じた疑義については、本市受託者の誠意をもって協議のうえ、決定するものとする。

別表

本市が受託者に無償貸与する機器

| 名称                            | 数量 |
|-------------------------------|----|
| キャビネット                        | 1  |
| 机（業務責任者用）                     | 1  |
| 椅子                            | 3  |
| 国民健康保険システム専用端末機               | 2  |
| 国民健康保険システム専用プリンタ              | 1  |
| コピー機（※）                       | 1  |
| ノートパソコン（Word・Excel 使用可能、印刷可能） | 1  |
| シュレッダー（※）                     | 1  |
| 電話機（マイク付ヘッドセットはありません。）        | 2  |

（※）は職員との共用とする。