

令和5年度長岡市国民健康保険料納付コールセンター
運營業務委託仕様書

本仕様書においては、長岡市を甲、受託業者を乙とする。

1 委託業務名

令和5年度長岡市国民健康保険料納付コールセンター運營業務委託

2 業務の目的

現年度分国民健康保険料の収納率向上及び累積滞納を未然に防止するため、民間事業者による「長岡市国民健康保険料納付コールセンター」（以下「センター」という。）を設置し、期限を過ぎても納付が確認できない者に対し、納付勧奨を実施する。

3 委託期間

契約日から令和6年3月31日まで

4 履行場所

受託業者事務所内

5 業務内容

- (1) 架電対象者への電話による納付勧奨業務（折り返し電話への対応を含む）
- (2) ショートメッセージサービス（以下「SMS」という。）による納付勧奨業務
- (3) (1) (2) の業務に係る内容の記録及び報告書等の作成
- (4) センターの設備整備及び管理運営
- (5) 業務マニュアル（トークスクリプト、FAQを含む）の作成等、業務遂行のため甲が必要と認める業務

6 業務実施期間

- (1) センター開設準備期間

契約日から令和5年9月20日まで

- (2) 業務実施期間

ア 電話・SMSによる納付勧奨期間

電話による納付勧奨は、令和5年9月から令和6年3月までの毎月20日頃から月末までの約7日間。SMSによる納付勧奨業務は、各月の対象者により個別に期間を設定する。

ただし、甲が個別に指示した日は除く。

イ 実施可能日及び時間

平日 午前9：00から午後8：00まで

土日祝日 午前9：00から午後5：00まで

架電対象件数、時間帯・曜日ごとの通話率等を考慮して、最も効果的な日時で実施し、毎月7日間のうち土日祝日は2日以上実施するものとする。(折り返し電話への対応を含む)

7 業務体制等

(1) オペレータ

電話納付勧奨業務を行うオペレータとして、適切な研修を受けた、専門的な技術・業務経験・ノウハウを有する者を配置すること。

(2) 管理者

本委託業務の履行及び甲との連絡・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運営管理者兼業務責任者(以下「管理者」という。)を1名配置すること。

(3) 本委託業務従事者の適正

本業務の従事者の選任にあたっては、流暢な日本語で対応できる者で、かつ、本業務に係る「契約書」及び「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守できる者とその条件とする。

8 業務内容の詳細

(1) 電話納付勧奨対象者(架電対象者、SMS送信対象者)及び件数

電話納付勧奨対象者は、令和5年度賦課分のみを滞納している初期滞納者とし、本業務期間における想定架電件数は3,000件、接触率は6割以上を目標とする。

SMS送信対象者は、初期滞納者及び長期・高額滞納者、分納不履行者等とし、本業務期間における想定SMS送信件数は3,500件とする。

月別の想定架電件数、想定SMS送信件数は別表1のとおり。

(2) オペレータ

ア 架電対象データを基に自動架電システムにより架電し、応答者を見極め、架電対象者に対し、トークスクリプトによる納付勧奨を行う。

イ 応答の有無に関わらず、全ての架電結果(折衝内容等)について、情報システム端末機器に記録する。

(3) 管理者

ア オペレータの管理・監督を行う。

イ オペレータの業務目標を設定し、その達成に向けた業務計画の策定及び進捗管理を行う。

ウ 折り返し電話への対応を行う。

- エ オペレータの業務実施状況を把握し、苦情等トラブルの予防・解消に努める。
- オ 本業務に係る個人情報保護及び情報セキュリティ等の管理を行う。
- カ 必要に応じて、上記（２）に定めるオペレータの業務を行う。
- キ 甲との連絡調整及び甲が対応すべき案件についての報告（以下「エスカレーション」という。）を行う。

なお、エスカレーションの方法及び乙が甲に対してエスカレーションする案件の基準については、電話納付勧奨業務開始前に甲が乙に提示することとし、業務の運用状況により必要に応じて、甲乙協議により適宜変更できるものとする。

- ク 甲が架電を停止するよう指示した案件について、以降の架電は停止するものとする。

（４）SMSの送信

SMSの送信は、初期滞納者及び長期・高額滞納者、分納不履行者、電話催告で相手と直接の納付勧奨が出来なかったもの等、甲が指示するものに甲の指示により送信する。

（５）納付勧奨の完了

架電対象データに登録されている全ての電話番号（架電対象１案件につき最大２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が終了する。

- ア 架電対象者本人が応答した場合は、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回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 架電対象データの電話番号が、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 甲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。

上記納付勧奨完了の項目の内容は、甲乙協議により追加及び変更ができるものとする。

(6) 納付勧奨の不完了

架電し、次の項目に該当する場合は、架電日・架電時間を変更し、再架電するものとする。

ア 呼び出し音35秒以上の呼び出しを行うも、応答がない場合

イ 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。

ウ 料金未払等により一時的な通話不能の場合

エ 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、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、架電結果に記録し、甲にエスカレーションする。

上記納付勧奨不完了の項目の内容は、甲乙協議により追加及び変更ができるものとする。

(7) 架電期間外及び時間外の対応

前記の6(2)に定める時間帯以外で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。

(8) センターの管理運営

乙は、本件業務を確実に効率的に実施するための業務体制を確立し、センターの管理運営を行うこと。

また、センターの管理運営にあたり、情報セキュリティに係る事故が発生しないよう万全な措置を講ずること。

9 架電対象データ等の収受・搬送・保管

(1) 甲は、暗号化し外部記録媒体に保存した架電対象データを、毎月の電話納付勧奨業務の実施前に、甲の指示する場所において、手渡しにより乙に引き渡すものとする。

(2) 乙は、受領した架電対象データを施錠可能なケースで搬送し、速やかにデータサー

バに保存し、外部記録媒体に保存された元データについては、復元不可能な方法で削除するものとする。

- (3) 乙は、毎月の電話納付勧奨業務終了後、暗号化して外部記録媒体に保存した架電対象データを、甲の指示する場所において、施錠可能なケースで搬送し、手渡しにより甲に引き渡すものとする。また、データサーバ内の架電対象者及び業務結果データは、復元不可能な方法で削除するものとする。
- (4) データの收受、運搬及び保管は、乙が事前に指定し、甲に報告した者のみが行うものとし、情報セキュリティに係る事故が発生しないよう万全な措置を講ずること。

10 業務結果の報告等

(1) 日次報告

乙は、業務実施日毎に電話応対件数及び応対結果別の件数、架電対象者との接触結果を、翌日の12:00までに甲に報告する。

乙はSMSを送信した場合、その送信結果を送信後3開庁日以内に甲に報告する。

(2) 月次報告

乙は、毎月の業務終了後、2営業日以内に次のものを電子データで作成のうえ、暗号化し外部記録媒体に保存して甲に提出する。

ア 上記(1)を業務実施月単位で集計したもの

イ 架電先別の架電結果を記録したもの

(3) その他

上記(1)、(2)の成果物の様式、提出方法等の詳細については、別途甲の指示するものとする。

11 本業務を履行するための施設及び機器等

乙は、電話納付勧奨業務を実施する前までに、本業務を適正に履行するための履行場所(執務室)及び業務履行のために使用する機器(以下「センター設備」という。)等を整備すること。また、センター設備は、次の要件を充たすものとし、事前に甲の承認を受けること。

(1) 執務室

ア 執務室は、緊急時対応等を考慮し、設置場所が新潟県内にあること。

イ 出入り口にパスワード、IC認証カード等で管理される施錠システムがあること。

ウ 室外に通話音声は漏れない構造であること。

エ 甲が指定する者が、執務状況を確認できる環境であること。

(2) 電話設備

ア 架電対象データを基に自動発信により架電できる設備であること。

イ 本業務期間中、2電番以上の同一の専用電話番号を設けること。

ウ 番号通知にて架電できること。ただし、フリーダイヤルの電話番号ではなく、市外局番から始まる固定電話番号とすること。また、固定電話番号も定期的に変更すること。

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、メッセージ等に対応できること。また、待機状態が解消した場合には、直ちにオペレータ等に接続できる仕組みであること。

オ 甲の指示する場合には、甲が別途指定する応答メッセージを設定できること。

(3) SMSの仕様等

ア 効率的にSMSを送信する機器、あるいはアプリケーションソフト及びそれらを利用するインターネット回線を設けること。

イ SMS設備は国内の携帯キャリアと直接接続されたネットワークで構築されていること。

ウ 送信したSMSに表示される発信者番号（送信元番号）は、長岡市が指定する電話番号を表示すること（携帯キャリアにより制約がある場合を除く）。

エ 70文字以上のメッセージを送信可能であること。

オ FirewallによるIPアドレスでのアクセス制限を実施していること。

カ IDSによる攻撃検知を実施していること。

キ WAFによるWebアプリケーションを防御するファイアウォールを実施していること。

ク 送信先携帯番号がどの携帯キャリアでSMSを受け取ったか判定する機能を有すること。

ケ 送信先携帯番号の履歴を判定し、契約者変更の可能性がある場合には、自動的にSMS送信を中止する機能を有すること。

(4) 個人情報を取り扱う情報端末機器等

個人情報及び電話納付勧奨業務の中で収集する個人情報を適切に取り扱うための情報システム（コンピュータシステム、もしくはコンピュータネットワークシステム）（以下「情報システム」という。）は、個人情報保護に万全の措置がなされているものであることとし、また、次の要件を充たしたものとすること。

なお、個人情報の取扱いは、甲が事前に承認した場合を除き、情報システム内での取扱いに限定すること。

ア 外部接続（インターネットを含む）をしないこと。

イ 情報システムは、個人情報を保存するデータサーバ、管理者用端末及びオペレータ用端末で構成すること。

ウ 個人情報の保存場所はデータサーバのみとし、その場所を特定できること。

エ 個人情報の参照、入力等を行う端末等には個人情報が保存されないこと。

オ オペレータ用端末は、端末セキュリティソフトウェアを用いる等により、USB

メモリ等の外部記録メディアやプリンターを接続しても認識されないよう設定されていること。

カ アクセス制限機能を持ち、情報システムへのログインにあたり、ID・パスワードの入力を必要とすること。

キ 情報システムへのアクセスログが記録されること。

(5) その他

乙は、本業務で使用する情報システム機器等（ソフトウェアを含む）の動作を保証し、不具合が生じた場合は、甲に報告するとともに、できるだけ速やかに、乙の責任、負担において、機器の交換、保守等を行うこと。

また、不具合の原因が不明等の理由により、速やかに復旧できないときは、一時的にシステムによらず紙媒体による電話納付勧奨を行うなど、委託業務に影響が出ないようにすること。

12 業務マニュアル等

(1) 乙は、電話納付勧奨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FAQを作成し、甲の承認を得るものとし、当該業務マニュアルに従って業務を行わなければならない。

(2) 乙は、次の場合、甲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 業務マニュアルを複製するとき。

オ 業務マニュアルを本業務以外の業務で使用するとき。

カ 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) 乙は、委託期間終了後、業務マニュアル（複製も含む）を甲に引き渡すこと。

13 業務従事者への研修

(1) 乙は、電話納付勧奨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) 乙は、納付勧奨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、常に従事者の資質の確保及び向上に努めなければならない。

14 情報セキュリティの確保

- (1) 乙は、本業務の履行にあたっては、法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務を行ううえで知り得た情報については、契約期間中はもとより契約期間終了後においても、いかなる理由があっても第三者に漏えいしてはならない。
- (2) 乙は、本業務の履行にあたり、常に個人情報保護を強く念頭においた対応を行うとともに、個人情報の取扱いに関する特記仕様書を遵守する。
また、乙は、前項の義務の履行を担保するために、本業務に関わる全ての従事者より、事前に甲の指定する書式による誓約書を徴し、写しを取り、原本を甲に提出しなければならない。
- (3) 乙は、本業務の履行に関する秘密の保持について、退職した従事者に対しても責任を負う。
- (4) 乙は、センター執務室内への私物の持込みをさせてはならない。ただし、事前に甲の承諾を得ているものはこの限りではない。
- (5) 乙は、本業務において取扱う一切の個人情報の外部への持ち出し、目的外利用、複製及び複写をしてはならない。ただし、あらかじめ甲の指示又は承諾を得ているものはこの限りではない。
- (6) 乙は、本業務の履行にあたり、個人情報の漏えい、改ざん、滅失等が行われないよう適切に管理し、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。
- (7) 乙は、執務室内に部外者が立ち入れないよう入退室管理を徹底すること。
- (8) 乙は、情報セキュリティに関する事故を防止するための体制について、システム的な対応を含め、甲に対し提案し、甲乙協議のうえ、必要な措置を講じなければならない。
- (9) 乙は、甲との間で行われた打ち合わせ内容、甲から提供される資料・調査内容等のうち甲が秘密として指定したものについても、個人情報に準じて取扱うものとする。

15 その他

- (1) 個人情報関係の損害保険への加入
乙は、納付勧奨業務の開始前までに、適切な個人情報関係の損害保険に加入しなければならない。
- (2) 著作権等
ア 成果物に第三者が権利を有する著作権が含まれる場合、当該著作権の使用に係る一切の手続きについて、乙の責任と負担において行うこと。この場合、当該権利の使用に係る契約の内容については、事前に甲の承認を得ること。
イ 乙は、本業務に関し作成する成果物に対し、著作権法（昭和45年法律第48号）

に規定する権利を甲に無償で譲渡するものとし、成果物に関する著作権人格権の行使をしないものとする。

(3) 費用負担

本委託契約に基づき甲が乙に支払う金員は、本契約に係る委託費のみであり、通信費・印刷費・運搬経費等の名目での別途請求は認めない。

(4) 本業務に関する仕様書、設計書、契約書、個人情報の取扱いに関する特記事項に定めのない事項、又は疑義が生じたときは、信義誠実の原則に従い、甲乙が別途協議して定めるものとする。ただし、甲乙の協議が整わない場合は、乙は甲の指示に従うものとする。

月別想定架電・SMS 送信件数

	架電件数(件)	SMS 送信件数(件)
9 月	300	0
10 月	500	1,000
11 月	400	0
12 月	500	1,000
1 月	400	0
2 月	500	1,000
3 月	400	500
計	3,000	3,500