

介護保険・障害者総合支援サービス
事業所に係る電話対応業務
委託仕様書

沖縄県国民健康保険団体連合会

1. はじめに

本仕様書は、沖縄県国民健康保険団体連合会介護福祉課における介護保険・障害者総合支援サービス事業所に係る電話対応業務の委託仕様を定めたものである

2. 業務の名称

介護保険・障害者総合支援サービス事業所に係る電話対応業務（以下「本業務」という。）

3. 本業務の概要

介護保険及び障害者総合支援の審査支払業務に関する、介護保険及び障害者総合支援サービス事業所（以下「サービス事業所」という。）からの電話による問い合わせに対応するための業務。

(1) 契約期間

令和7年2月3日から令和9年3月31日までの26か月間とする。

なお、令和9年4月以降の委託契約については、本会と受託者で協議する。

(2) 長期継続契約における契約の取扱い

契約の翌年度以降において、所要の予算について減額又は削減があった場合は、本会は当該契約の変更又は解除することができるものとする。

(3) 受付時間

電話の受付は、平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

また、受託者の営業時間が午前9時から午後5時までの場合、午前8時30分から午前9時の30分間及び午後5時から午後5時15分の15分間に係る受付対応については、本会と受託者で別途協議する。

なお、本業務における平日とは、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律第3条に規定する休日、年末年始（12月29日から1月3日）及び慰霊の日（6月23日）を除く日をいう。

(4) 業務場所

本業務の業務場所は、受託者にて確保すること。

なお、業務場所については、関係者以外の者が問合せ及び回答内容を容易に聞き取れることのないよう考慮すること。

(5) 対象の電話番号

本業務で対応する電話番号は、098-860-9022とする。

(6) 委託料の支払い

委託料は、毎月の業務完了後、適正な請求書の受領後に支払う。

4. 対応内容

(1) サービス事業所からの次の①から⑮に関する問い合わせに対して、回答すること。

- ①介護保険請求明細書の返戻に関する事
 - ②障害者総合支援請求明細書の返戻に関する事。
 - ③障害者総合支援請求明細書の仮審査処理結果に関する事
 - ④簡易入力システムの操作方法に関する事
 - ⑤代理人申請に関する事
 - ⑥事業所台帳のエラーに関する事
 - ⑦受給者台帳のエラーに関する事
 - ⑧都道府県向けエラーに関する事
 - ⑨給付管理票に関する事
 - ⑩口座情報の変更に関する事
 - ⑪給付費の振り込みに関する事
 - ⑫過誤に関する事
 - ⑬新規事業所からの問い合わせに関する事
 - ⑭電子証明書に関する事
 - ⑮受付日に関する事
- (2) 回答に利用するコールセンター業務マニュアル（以下「業務マニュアル」という。）は、本会と調整の上、受託業者で作成すること。
- (3) コールセンターで対応できない問い合わせは、担当部署へエスカレーションすること。
なお、エスカレーションは電話の他、メールでも行うこと。
- (4) 本業務の運用に際しては、次の①から⑤を実施すること。
- ①入電1件ごとの対応記録を作成すること。
 - ②対応記録は毎月報告することとし、内容は、表1のとおりとする。
なお、報告の期限は、毎月第3営業日までとする。
 - ③対応記録の内訳、一時対応完結率、問い合わせの多いFAQ、応答率等の統計データを作成すること。
 - ④対応記録などから、業務マニュアルの拡充を行うこと。
 - ⑤統計データを分析し、本業務の質を向上する改善策を講じること。

表1

項目	内容
入電日時	お問合せのあった日時を記載する
対応時間	お問合せの対応にかかった時間を記載する
制度名	お問合せの制度名（介護・障害）を記載する
事業所の名称・番号	お問合せのあった事業所の名称と事業所番号を記載する
連絡先番号	お問合せのあった方の連絡先番号を記載する
入電者	お問合せのあった方の氏名を記載する
問い合わせ内容	お問合せの内容を記載する

対応内容	対応の状況や案内先を記載する
対応結果	対応した結果（完了・継続・エスカレーション）を記載する
エスカレーション	エスカレーションした内容を記載する
エスカレーション日時	エスカレーションした日時を記載する

5. 実施体制

- (1) 本業務の実施に必要な人員（管理者・担当者）を確保すること。
- (2) 本業務全般のとりまとめ及び業務管理を行うことができる管理者をおくこと。
- (3) 担当者は、AIを用いた対応も可とする。
- (4) 本業務の円滑な運用のため、受託業者は、管理者および担当者に対し、準備期間を設け本業務に携わる前に必要な知識を教育するものとする。
また、情報セキュリティやコンプライアンス教育も実施することとする。
- (5) 担当者の人数に応じた回線数を確保すること。
- (6) 回線が混み合い対応できない場合の措置は、本会と受託者で協議し決定する。

6. 緊急時の対応

災害等により業務が停止する等、不測の事態が発生した場合は、双方で連絡を取り合い合意の上で対策を講じることができるよう、緊急連絡体制を整備すること。

7. 委託業務の評価

下記、表3の実績件数を参考に、表2のサービスレベルを満たせる体制を整えること。

なお、各項番において目標に達しない月が3か月以上継続する場合は、原因を究明した上で解決に向け本会と協議すること。

表2

項番	項目名	目標値/月	概要
1	一次対応完結率	90%以上	<u>コールセンターで対応が完結した件数</u> 問い合わせ対応件数※1
2	応答率	95%以上	<u>問い合わせ対応件数</u> 着信件数※2、

※1 着信に対して、対応できず切れてしまった件数を除く

※2 対応できず切れてしまった件数を含む

表3 1か月間の電話問い合わせ件数（参考）

介護保険

日にち	1 ～ 10	11 ～ 20	21 ～ 31	合計（件）
件数	45	20	53	118

障害者総合支援

日にち	1 ～ 10	11 ～ 20	21 ～ 31	合計（件）
件数	230	65	101	396

8. 資料の取扱い

本業務に関して、本会から提供を受けた資料等を本会の許可なく複写、複製及び貸与してはならない。

9. 個人情報の取扱い

個人情報の取扱いについては、本会の定める「個人情報取扱特記事項」のとおりとする。

10. その他

本仕様書に定めのない事項及び業務実施上疑義が生じた場合は、本会と受託者で協議の上、定めるものとする。