

乳幼児・こども医療費助成制度等の改正に関するコールセンター等業務委託仕様書

1 目的

0歳から中学校3年生まで医療費助成により通院の自己負担なしであるところ、その対象を高校生世代まで拡大する一方で、0歳と低所得者を除く1歳から小学3年生までは一日200円、小学4年生から高校3年生までは400円の自己負担を求める見直しを令和9年7月から実施する。このことなどに関する市民からの問い合わせ対応をするコールセンター等の業務を委託するもの。

2 業務委託期間

令和8年(2026年)9月1日から令和8年(2026年)12月28日

※コールセンター設置開始は9月25日予定

3 対象者

・個別通知対象者:乳幼児・こども医療費受給者証を交付している方の保護者(約28,000通)

・その他の対象者:広報たからづか(約110,000部)・HPを閲覧した市民

4 対象見込み件数

・約6,000件(個別通知送付対象者28,000件のうち、2割の方及び広報たからづかやHPを閲覧した若干の方より応答ありと推定)

5 業務内容

コールセンター等業務:乳幼児・こども医療費助成等の制度改正に対する市民からの苦情要望への対応(電話及びメールフォーム等の返信対応)など ※窓口対応はなし

(1) 設置時期・場所

時期:令和8年9月25日(金)～令和8年12月28日(月)

場所:市庁舎4階大会議室(後ろ1/3スペース)

※業務状況により開設期間途中で場所変更の可能性あり(市庁舎内)

※電話受付時間は、市役所開庁日とし、午前9時から午後5時までとする

(2) 体制構築

ア 従事者

・業務責任者を1名常勤させ、下記業務を遂行すること

・その他従事者については、後述の電話回線を考慮し、開設期間を通じて必要と考えられる人員を過不足なく配置すること(時期による人員増減を可とする)

・業務の統括、進捗管理及びトラブル対応

・市との連絡調整

・市への業務状況の報告

イ 業務に必要な什器・備品の調達

電話回線の引き込み(1 回線分)及び電話料金、電話機 10 台、執務に必要な机、椅子は市が設置する。その他必要な備品等については受託者が手配すること[PC(必要なソフト等がインストールされているもの)、プリンタ、事務消耗品やインターネット回線(固定 IP)等]

(3)マニュアル等の提供

想定質問FAQ は市より受託者へ提供する。業務が進行していくうえで必要に応じて市と協議の上更新する場合あり。

(4)問い合わせ等に係る対応の記録と報告

電話及びメールフォーム等の対応を記録し、必要に応じ即時または当月末に市へ報告できるようにすること。具体の報告内容については、ご意見のカテゴリー別に件数を報告することを必須とするほか、詳細については市と受託者が協議の上決定する。

(5)メールフォーム等のシステム構築

市民からの問い合わせ対応に使用可能なメールフォーム等の提案またはシステム構築をすること。また、市民への回答の際は市の確認を受けた後に回答する体制を構築すること。市民への個別通知に当該メールフォーム等の URL 及び二次元コードを記載する。

(6)閑散期における対応

期間中に業務の状況に応じて、主として今回の案件に関連した簡易な事務作業を依頼する可能性がある。(詳細の内容については市と協議の上決定)

6 事務報告書の作成等

(1)受託者は、本業務委託期間内に業務完了報告書を提出すること。

(2)受託者は、本業務完了日には市が貸与する場所を貸与前の状況に原状回復し、市の確認を受けること。

(3)受託者は、業務で使用した PC 内にある記憶装置のデータを消去ソフトウェアによって復元不可能な状態にすること。

7 業務の実施体制

事業の実施にあたっては、業務全体を統括するための業務責任者を置くこと。また、事業を計画的、効率的かつ確実に実施できる人員、設備等を配備し、実施体制図を作成して市の確認を受けること。体制を変更する場合も同様とする。なお、業務責任者は類似の事業の経験を有する者を配置すること。

8 費用負担

本委託業務の実施に係る必要な経費については、すべて契約金額に含まれるものとする。ただし、電話回線の引き込み費用、電話機10台分の設置費用、電話料金及び光熱水費は市が負担する。本仕様書に定めのない事項が発生した場合の費用については、市と受託者が協議により定めること。

9 委託料の支払

業務委託料は、本委託業務完了後一括払いとする。

10 法令等の遵守

受託者は、本委託業務の遂行にあたり、本書及び契約書で定める事項、関係法令及び市の条例、規則等を十分に遵守したうえで実施すること。

11 事故・災害

本委託業務実施中の事故・災害については、すべて受託者の責において処理すること。ただし、市の責に帰する事由となる場合は、この限りでない。また、受託者は、事故又は災害が発生した場合は、速やかに市に報告し、市の指示に従うこと。

12 留意事項

- (1) 本仕様書に疑義がある場合は、市の指示に従うものとし、明示がない事項については、その都度、市と受託者が協議の上決定すること。
- (2) 受託者は、本委託業務の実施にあたって、業務の適切な遂行を図るため、市と常に密接な連絡をとり、業務の正確な遂行に努めること。
- (3) 受託者は本委託業務内容を許可無く、第三者に公表、転用及び貸与してはならない。
- (4) 受託者は、個人情報適切に管理・保護するために必要な措置を講ずること。
- (5) 受託者は、業務に際して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。また、本委託業務が終了した後においても同様とする。
- (6) 受託者は、包括的な再委託を行ってはならない。個別の業務の再委託については、事前に市と協議を行うこと。