

神奈川県後期高齢者医療広域連合コールセンター運営等業務委託仕様書（案）

神奈川県後期高齢者医療広域連合コールセンター運営等業務について、神奈川県後期高齢者医療広域連合を委託者とし、受託業者を受託者として、次のとおり仕様を定める。

1 件名

神奈川県後期高齢者医療広域連合コールセンター運営等業務委託

2 履行場所

受託者社屋内

（委託者所在地から公共交通機関（普通運賃）を使用して概ね1時間以内（徒歩含む。）の場所とする。なお、受電場所は原則1箇所とするが、災害時等におけるBCP（事業継続計画）対策として、別拠点または複数拠点での臨時的または一時的運用は認めるものとする。）

3 契約期間

契約日から令和7年8月31日（日）までとし、電話受付期間は令和4年9月1日（木）から令和7年8月31日（日）までとする。ただし、土・日曜日及び祝日、12月29日から1月3日は電話受付期間から除く。

（地方自治法第234条の3、神奈川県後期高齢者医療広域連合長期継続契約を締結することができる契約を定める条例第2条第3号及び神奈川県後期高齢者医療広域連合長期継続契約を締結することができる契約を定める条例施行規則に基づく長期継続契約）

4 支払方法

（1）部分払い（全36回均等割り）とし、各月の支払い金額は委託者が指定する「契約書別紙部分払内訳書」（以下、「部分払内訳書」という。）に規定するものとする。ただし、均等割りした際、金額に端数が生じる場合は、端数を初月に加算する。

なお、変更契約を行った場合の支払金額については、新たに規定する部分払内訳書のとおりとする。

（2）本業務は6（6）に規定する事務打ち合わせでの月次報告をもって業務完了とし、受託者は、神奈川県後期高齢者医療広域連合契約規則第48条に従い、「業務完了通知書」を提出する。また、委託者の検査が完了し次第、受託者は速やかに請求書を提出するこ

と。

ただし会計事務の都合により、委託者が月次報告の前に業務完了通知書の提出を求めた際は、この限りではない。

- (3) 委託者は、請求された委託料について、適正な請求を受けた日から30日以内に、受託者の指定する金融機関の口座に払い込む。

5 業務実施の基本姿勢

受託者は、本業務が神奈川県後期高齢者医療広域連合の窓口及び広聴業務を担う重要業務であることを認識し、入電者に対しては、委託者に準ずる心構えで常に適切かつ誠実な対応によりサービス満足度向上に資する姿勢を持ち、委託者に対しては、委託者の業務効率化及び被保険者等の意見を把握したより良い制度運営に資する姿勢を持って、業務を遂行すること。

6 業務内容

- (1) 電話問い合わせ対応。

ア 履行時間

8時30分から17時15分とする。

イ 対応内容

受託者はコールセンターに入電した問い合わせを受け付け、可能な限り回答する。回答にあたっては、委託者が提供する資料等に基づいて行い、この情報により解決できないときは、適宜、適切な業務所管担当へ転送を行うまたは、関連機関の問い合わせ先窓口を案内する等の対応を行う。

なお、主に対応する問い合わせ内容は次のとおりとする。

- (ア) 資格、負担区分に関する問い合わせ。
- (イ) 保険料額の試算、算定式に関する問い合わせ。
- (ウ) 給付に関する問い合わせ。
- (エ) 各種発送物に関する問い合わせ。
- (オ) 医療費適正化、健康増進事業に関する問い合わせ。
- (カ) 後期高齢者医療制度改正に関する問い合わせ。
- (キ) その他後期高齢者医療制度や広域連合に関する問い合わせ。
- (ク) 広域連合職員への取り次ぎ。
- (ケ) 不審電話に関する情報提供。

(コ) その他上記に関連する意見等。

(2) 委託者への転送、折り返し対応等。

ア 転送

次の場合、受託者は問い合わせ内容ごとに、広域連合の業務所管係に転送するものとする。転送する際は、問い合わせ者を極力待たせず、委託者の要件及び基本情報等を簡潔に伝え、円滑に引継ぎを行うこと。

(ア) 所得情報などの個人情報を含めた説明が必要な問い合わせ。

(イ) 委託者が提供する資料等に記載がない問い合わせ。

(ウ) 広域連合職員への取り次ぎ。

(エ) マスコミ等からの取材依頼。

(オ) 問い合わせ者が希望した場合。

イ 折り返し対応

次の場合、受託者は委託者に連絡し、委託者より問い合わせ者に改めて連絡する。なお、委託者への折り返し依頼の連絡は、7に規定するスーパーバイザー（以下、「スーパーバイザー」という。）が行うこと。

(ア) 委託者の回線が使用中で転送できない場合。

(イ) 対応中に業務時間外となり、転送できない場合。

(ウ) 問い合わせ者から、委託者からの折り返し対応の要望があった場合。

ウ 代理回答

次の場合、受託者は委託者が指示する項目を聞き取り、委託者に代わって入電者に回答するものとする。なお、以下の対応項目は状況に応じて、受託者と委託者が協議の上変更することができる。

(ア) 医療機関等からの資格確認

聞き取った内容を委託者に照会し、委託者に代わって回答を行う。また、情報提供の管理を行うため、回答した相手先（医療機関等）及び回答内容について記録し、1カ月ごとに委託者へ報告することとする。

(イ) 被保険者証発送に係る郵便追跡調査

聞き取った内容を基に、委託者が提供する追跡番号を調査し、インターネットを使用して配達状況を案内する。

エ 代理受付

次の場合、受託者は委託者が指示する項目を聞き取り、委託者に代わって受付を行い、受付簿を作成の上、翌開庁日に委託者へ対応依頼を行うこと。なお、以下の対応項目は

状況に応じて、受託者と委託者が協議の上変更することができる。

(ア) 医療費通知再発行受付

(イ) その他委託者が指定する各種申請書、返信用封筒、ポスターなどの発送受付

(3) 対応記録の作成

ア 全ての問い合わせに対し、以下の内容を簡潔にまとめた対応記録を作成すること。具体的な分類・カテゴリ項目については、広域連合と協議の上決定する。

(ア) 受付日時・通話時間

(イ) 対応者

(ウ) 入電者の居住市町村（判明した場合に限る。）

(エ) 分類・カテゴリ

(オ) 問い合わせ内容

(カ) 回答内容

(キ) 参照物

(ク) 対応結果

イ 作成した対応記録は、個人情報を除いてデータ出力ができるよう、個人情報を分けて管理すること。

(4) 委託者へ提出する報告書類の作成

ア 日次報告

(ア) 報告期限

翌開庁日の正午まで。

(イ) 報告内容

- ① 時間帯別応答数、入電数、放棄呼、応答率、配席数。
- ② 問い合わせ分類別件数。
- ③ 問い合わせ対応結果。
- ④ 問い合わせ所要時間別件数。
- ⑤ 平均問い合わせ時間及び最長問い合わせ時間。
- ⑥ 広域連合に対するご意見、ホットボイス等。
- ⑦ クレーム案件等、特筆すべき案件の内容と対応。
- ⑧ 不審電話報告書。
- ⑨ (2) エで作成した受付票。
- ⑩ その他、委託者または受託者が必要と認める項目。

イ 月次報告

(ア) 報告期限

翌月 15 日まで。(15 日が閉庁日の場合は前開庁日まで)

(イ) 報告内容

前月及び前年同月実績と比較しながら、日次報告の報告内容をもとに当月の入電傾向を分析し、それらへの対応等を含めて報告すること。また入電傾向や入電者からの意見を分析し、必要に応じて本業務や広域連合業務に関する改善提案を適宜行うこと。

具体的な様式や記載事項については契約後、委託者に提案し、それを素案として両者で協議すること。

ウ 年次報告

(ア) 報告期限

翌年 1 月末営業日まで。

(イ) 報告内容

年間を通しての入電傾向の分析や、8 (1) に規定するサービスレベルの達成状況等について報告すること。具体的な様式や記載事項については契約後、委託者に提案し、それを素案として両者で協議すること。

エ 7 (5) に規定する内容

オ その他

各種報告書については、原則として Microsoft 社の Excel (2010 以降) を使用して作成すること。その他のファイル形式を希望する場合は、委託者と協議の上決定すること。

(5) FAQ 管理業務

ア FAQ の整備

委託者が提供する Excel ファイルで作成された FAQ (約 600 件) について、業務開始日までに全件確認し整備を行った上で、今後の運用方法を提示すること。整備の方法や詳細については、委託者と協議の上、実施する。

イ FAQ の維持管理

整備した FAQ について月 1 回点検を行い、以下について報告し、委託者に修正作業を依頼すること。

- ① 使用頻度の高い FAQ。
- ② 作成・修正・削除した方が良いと思われる FAQ。

(6) 事務打ち合わせの実施

委託者及び受託者は委託契約期間全般にわたって円滑な事務処理に努めるため、月に 1 回委託者事務局にて事務打ち合わせを行い、下記について報告すること。なお、事務

打ち合わせにはスーパーバイザーが必ず出席すること。

- ① (4)に規定する前月の月次報告書
- ② 7(5)に規定する翌月の配置計画書
- ③ (5)に規定するFAQ管理業務報告及び、その他本業務における改善事項等

(7) オペレーターによる入電者への電話によるアンケート調査。

ア 履行時間

(1)に準じる。

イ 調査内容

受託者は委託者が依頼する調査項目に基づき、次のとおりアンケート調査を行う。

- (ア) 調査対象は入電者のうち、アンケート調査の協力を承諾した者とする。
- (イ) 調査は入電者の承諾を得た場合、折り返し可能な電話番号を聞きとり、折り返し架電を行ってアンケートを実施する。
- (ウ) 実施時期については問い合わせ対応業務に影響が少ない時期を委託者と受託者協議の上、決定する。
- (エ) 調査回数は年3回程度で、実施対象者は各回100名程度とする。
- (オ) 調査項目は10問程度で、原則、選択肢3点以内の選択式の質問を想定しているが、必要に応じて自由意見を伺う問題とすることもある。

ウ 調査結果の記録と報告

- (ア) 受託者は集計表及び集計内容をグラフ等に取りまとめた報告書を作成し、委託者に提出する。なお、選択式の質問であってもアンケートで得られた意見は、集計表に全て記載した上で、報告書には抜粋して記載すること。
- (イ) 報告期限は、調査実施期間終了日から15日以内とする。
- (ウ) 提出された報告書は、委託者作成の報告書として広域連合ホームページにて公開する。

(8) 業務マニュアルの作成と改訂

委託者は次のマニュアル等の資料を作成し、運用状況に応じて見直し、改訂を行うこと。また、毎年度当資料を委託者に提出すること。

ア 研修マニュアル

イ 応対業務マニュアル・トークスクリプト

ウ 苦情対応マニュアル

エ 個人情報取扱マニュアル

オ 災害時対応マニュアル

- カ その他、受託者が作成したマニュアル等
- (9) その他 (1) から (8) に付随する業務。

7 従事者

(1) 配置

- ア 業務実施にあたっては、スーパーバイザー及びオペレーターを配置すること。なお、受託者の判断でスーパーバイザー以上の責任者を配置することは差し支えない。
- イ スーパーバイザーは、同じ建物内の類似業務に限り兼務を可とするが、常に委託者と連絡がとれ、現場の指揮監督ができる状況としなければならない。兼務内容は、事前に委託者に業務の概要とその兼務割合を提示し、承諾を得ること。ただし、繁忙期に伴い一時的に増員するスーパーバイザーにおいては、この限りでない。
- ウ 本業務を行う従事者の資質について、委託者が不適切と判断した場合は、委託者及び受託者による協議を行い、受託者は速やかに再教育等の必要な措置を講じること。また、再教育等の実施によっても資質が改善されないと委託者が判断した場合には、該当従事者を本業務に従事させない措置を講じること。この場合、受託者は直ちに代替要員を配置するとともに、本業務の品質低下防止措置を講じること。

(2) スーパーバイザーの職務内容

スーパーバイザーの職務は次のとおりとする。なお、原則オペレーターとの兼務は認めない。

- ア 本業務全体の進捗管理。
- イ オペレーターの管理・監督。
- ウ オペレーターへの指導・研修。
- エ 委託者との連絡・調整及び報告業務。
- オ 6 (2) に規定する転送判断及び二次対応。
- カ 6 (5) に規定する FAQ 管理業務。
- キ 6 (8) に規定する業務マニュアル等の作成。
- ク 設備等の管理。

(3) 要件

ア オペレーター

業務に必要な一般常識を持ち、応対マナーが優れているとともに、電話受付等業務又はこれに類する業務を実施した経験があること。

イ スーパーバイザー

後期高齢者医療制度又は、国民健康保険の電話受付等業務の管理監督を実施した経験が1年以上あること。

(4) 従事者の必要数

本業務における入電数は、委託者が後期高齢者医療制度の被保険者等に対して送付する各種通知等の発送や制度の改正等の状況に応じ、増減することが予想される。そのため、受託者は業務運用期間中におけるオペレーターの配置数について、入電数の増減に対応できるよう、別添の資料を参考にするほか、契約期間中に制度改正等があることも想定し、8(1)に規定するサービスレベルを維持するために必要な配置数を算出し、委託者に提示すること。(オペレーターの人員配置については、他業務との兼務も可とする。)

なお、交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的にオペレーターが出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことのない運営体制を整えること。

(5) 報告

ア 運営体制図

受託者は業務開始時に業務執行体制を明らかにした運営体制図を提出することとする。その後、運営体制図に変更があった場合や委託者より報告を求められたときは、受託者はこれに応じること。

なお、運営体制図への記載はスーパーバイザー以上とし、(3)イに規定する要件を満たすこと及び他業務との兼務の有無を届け出ること。

イ 配席計画書

受託者は委託者より提示される資料を参考として、翌月の配席計画を提出する。

(6) 研修

ア 受託者は、従事者に対して、次の事項に留意した研修を業務開始前に十分に行うこととする。

- ① ビジネスマナー研修
- ② 電話応対実務研修
- ③ 守秘義務・個人情報保護に関する研修
- ④ 業務知識に関する研修
- ⑤ 事務処理手順を理解させる研修
- ⑥ 委託者が依頼した研修

イ 受託者は、履行開始後においても前項に留意した研修を行い、常に従事者の能力向上に努めなければならない。

ウ 受託者は、従事者に対して研修を行うときは、各内容についての知識を有した実務経験者に行わせなければならない。

(7) 受託者の責務

受託者は、本業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者に対して雇用者としての責務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に努めるとともに、継続的な業務知識蓄積のため、従事者の定着率の維持に努めなければならない。

8 品質管理

(1) サービスレベル

ア 本業務の水準を一定以上に保つため、目標応答率を月平均90%と定める。目標応答率が達成されない場合は、改善策を講じ、原因及び改善策の実施について報告すること。

イ 3カ月続けて応答率が90%を下回った場合には、委託者は部分払いを行っている運営費用について、その後継続して応答率が90%を下回った該当月の支払額を減じることができる。支払額の減額金額及び方法については、委託者の指示によるものとする。

減額金額＝部分払内訳書に規定する該当月の支払額×(90%－当月応答率)

ウ 改善策を実施し、委託者からの助言、指導を受けてもなお、アに規定するサービスレベルが達成される見込みのない場合は、契約約款に基づき、委託者は受託者との契約を解除することができる。

エ 受託者が責を負わない部分での障害に関する責任を除外するため、目標応答率の達成に関し、以下に起因する障害等については免責とする。

- ① 自然災害、大規模事故等の不可抗力に起因する障害
- ② 社会的要因や災害等の自然的要因により、過年度より大幅に入電呼数が増加したと委託者が認めた際の呼損率の上昇
- ③ 委託者の過失及び故意による障害等

オ 委託者と協議の上、応答率以外のサービスレベルを設定し、達成状況について進捗管理を行うこと。なお、このサービスレベルに関しては業務の習熟度に合わせて毎年見直しを行い、委託者と共有し、達成状況について年次報告を行うこと。

(2) 誤案内・誤転送の改善

受託者は、委託者からの指摘等によりオペレーターによる誤案内・誤転送が発覚した時には、その原因を追究し、改善策の実施状況を委託者へ報告すること。

(3) 苦情対応

ア オペレーターでは対応しきれない苦情に対しては、スーパーバイザーによる二次対応

を行うこと。

イ 委託者の責に帰すことのできない、オペレーターの誤案内や不適切な対応にかかる苦情は、受託者が責任を持って対応すること。苦情対応については、受託者内の処理体制を明確にし、あらかじめ委託者に報告しておくこと。

なお、苦情発生時には委託者に速やかに報告するとともに、その原因及び改善策の実施状況を委託者に提出すること。

(4) オペレーター評価

応答のレベルを一定以上に保つためオペレーター全員を対象にモニタリングチェックシートを使用したオペレーター評価を年に2回以上行うこと。実施計画、評価項目等は事前に委託者と協議の上実施し、実施結果及び指導の実施についても委託者へ報告すること。

(5) 委託者による履行状況の確認

委託者は受託者の業務履行状況について随時確認を行うこととし、必要に応じて、2に定める場所において、業務視察を行うことができる。

確認の結果、履行状況に不備が認められるとき、委託者は受託者に対して改善の要求を行うことができる。なお、視察の時期等詳細については、委託者と受託者で協議して決定する。

9 設備及び機器の要件

(1) 運営場所

ア 震度6強から震度7程度の地震でも倒壊せず、人命に被害を及ぼすことのない程度の性能を有する、又は、昭和56年の建築基準法改正時の新耐震基準に適合する建物であること。

イ 火災、風水害等に優れた対策が施されている施設であること。

ウ 業務に必要な設備等の機器に十分な電力が供給できる容量を確保すること。

エ 落雷等による過電流に対してサーバ等を保護する処置が講じられていること。

オ コールセンターの運営時間中は、法定点検等定期的なメンテナンスによる計画停電等の影響を受けることなく運営できること。

カ 突発的な停電時に備えて、自家発電装置等の非常用電源により、瞬断することなく電源が供給できる対策を講じること。

(2) 業務スペース

ア 業務スペースは、盗難や不正な進入等を防止するため、カードシステム又は電子鍵な

どによる入退室管理を行う設備とし、業務スペースへの入退室の管理を徹底すること。

イ 受託者は業務スペースに、資料及びマニュアル等を保管する施錠可能な書庫を用意すること。

ウ 受託者は業務スペースにカバンや携帯電話などの私物が持ち込まれないよう、私物管理用の施錠可能なロッカーを従事者に見合った数だけ用意し、業務スペース以外に配置する等、対策を講じること。

エ 受託者は業務スペースに、個人情報保護の観点より、応対用に一時的に記録したメモ等を破棄するためのシュレッダーを用意すること。

(3) 電話回線等

ア 委託者が所有している専用回線（ナビダイヤル〔0570-001120〕及び代表電話〔045-440-6700〕）に受託者が使用する回線を紐づけ、問い合わせ対応等を実施するものとする。なお、紐づけを行う受託者の電話回線は、神奈川県内または横浜045から県外30km以内の市外局番の回線を使用することとする。

イ 受託者は別添の資料を参考にするほか、契約期間中に制度改正等があることも想定し、8(1)に規定するサービスレベルを維持するために必要な回線数を算出し、委託者に提示した上で、通話可能回線を確保しておくこと。

ウ 受託者は委託者との連絡用の回線を別途1回線以上用意すること。なお、この回線は、応対業務に使用しないこと。

(4) 電話回線にかかる通信費等

入電にかかる通話料金は原則、問い合わせ者及び委託者の負担とする。ただし、受託者の発信・転送にかかる通信費相当額は受託者負担とし、本委託費にあらかじめ含めておくこととする。

(5) 電話機

ア 受託者は電話機を必要席数分用意すること。

イ 電話機は多機能電話機とし、受話器を置いたままの発信、再ダイヤル、外線保留、転送処理などが容易に行えるようにすること。

ウ 電話機にヘッドセットなどを付加し、電話応対時に手がふさがらないようにすること。

エ 電話機は、瞬間停電などにも対応できるような機能を有すること。

オ 受託者が発信・転送を行う際は、委託者が所有するナビダイヤルの番号を表示すること。

(6) 混雑時対応

混雑メッセージによる対応とする。なお、メッセージの文言は委託者と受託者で協議の上決定し、受託者が作成したものを使用する。

(7) 履行時間外及び土・日曜日、祝日の対応

時間外メッセージによる対応とする。なお、代表電話メッセージの文言は委託者と受託者で協議の上決定し、受託者が作成したものを使用する。

(8) モニタリング機能

オペレーターの通話内容をスーパーバイザーがリアルタイムにモニタリングできる機能を有すること。なお、電話交換機を他業務と併用する場合は、他業務側からモニタリングを防止する機能を有すること。

(9) 通話録音機能

通話は全通話を自動録音することとし、録音している旨を自動メッセージで流すこととする。メッセージの文言は委託者と受託者で協議の上決定し、受託者が作成したものを使用する。

なお、録音データは通話録音した月の翌々月末日までは保存しておくこと。

(10) 委託者用専用端末

委託者事務局内に専用端末を設置し、専用端末で以下の機能を満たすこと。

ア オペレーター稼働状況の閲覧

イ 6（3）で作成した対応記録の検索、閲覧、CSV 出力

ウ（9）で自動録音した通話録音の検索、再生

なお、専用端末は外部からの不正アクセスを受けない閉域ネットワークで接続し、端末費用及び通信費用、端末設置にかかる工事費用については受託者負担とし、あらかじめ本委託費に含めておくこと。

(11) インターネット閲覧環境

受託者は、以下のインターネット閲覧環境を保持し、インターネット上で検索が可能な問い合わせについて、検索及び回答をすること。

ア インターネットに接続できるパソコンを、対応要員の席数分用意すること。

イ インターネットに接続するための回線は、検索結果が瞬時に表示されるよう十分な速度を維持できる回線を用意すること。

ウ 運営に使用するために必要なインターネット用通信回線、LAN機器、LAN配線等は受託者が準備し実施すること。

(12) ネットワークセキュリティ

ア コールセンターのネットワークへの外部からの攻撃・不正アクセスを防止するための措置を講じること。

イ 作成した各種記録等について、データの出力権限はスーパーバイザーのみに付与する

ものとし、オペレーターの端末から外部記録メディアや、クラウド、電子メール等によって業務スペース外への持ち出し、送受信ができない構成とすること。

ウ コールセンターのネットワーク上にあるサーバや端末へは、業務で利用するもの以外のアプリケーションのインストールは実施しないこと。

(13) 保守・運用管理

本業務に際し受託者が用意する施設及び設備、通信回線、什器、機器類、各システム等の一切は、受託者の責任で保守・管理及び故障対応すること。ただし、(10)に規定する専用端末においては、委託者側の責に帰すべき事由によって故障または破損、紛失等が生じた場合、委託者と協議の上、対応方法等を決定することとする。

10 費用負担

(1) 受託者の費用負担

業務実施に必要な設備費、電話回線使用料、通信費（転送時を含む）、従事者に要する費用、光熱費、消耗品費及び施設使用料等、その他本業務に要する費用については、全て本委託費に含めること。

(2) 委託者の費用負担

委託者名義の電話回線使用料は、委託者が負担する。

(3) 新たな費用負担の協議

本業務において、あきらかに受託者側に新たに追加負担をとまなう業務を委託者が要請した場合は、両者協議の上、業務範囲、費用負担等を別途取り決めるものとする。

11 本業務の引継ぎ

(1) 開設準備

ア 開設にあたり、設計・構築・試験運用・研修予定などをまとめた開設準備計画書を作成し、着手前に委託者に提出すること。

イ 計画書で定めた各作業について、適宜、進捗状況を確認し、必要に応じて委託者に報告すること。全作業終了後、開設準備完了報告書を提出すること。また、作業上において問題が発生した場合は、速やかに委託者に報告するとともに、検証を行い、必要な措置を講ずること。

ウ 業務開始日までにオペレーター等への必要な研修等を行い、研修を行うにあたり作成したマニュアル等を、業務開始日までに委託者に提出すること。

エ 開設準備にかかる全ての費用は、受託者負担とし、あらかじめ本委託費に含めておく

こと。

(2) 業務終了

ア 業務マニュアル等の作成した資料及び報告書等は、委託者及び新規受託者に提供すること。また、引き続きコールセンター運営が円滑に行えるよう、新規受託者に対し、必要な情報提供を行うこと。

イ 受託者は、本業務の委託契約期間終了後、関連する機器の撤去を行うこと。また、受託者ファイルサーバ等に格納されたデータは完全に消去し、作業終了報告書を委託者に提出すること。

ウ 委託者から提供された紙媒体による資料は、原則として貸出しによるものとし、委託者の指示に従い、返却又は処分すること。

12 セキュリティ対策・個人情報保護

業務運用にあたって、問い合わせ等を寄せた利用者の氏名、連絡先等を一時的に保持することが想定されるため、受託者は、セキュリティ対策及び個人情報保護等の観点から、次の管理を徹底すること。

- (1) 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、周知徹底すること。
- (2) 従事者の採用時にセキュリティ対策及び個人情報保護に関する研修を実施し、習熟度テストなどにより理解度をチェックすること。
- (3) セキュリティ対策及び個人情報保護に関する事故や障害が発生した場合の責任体制及び対応フローについて事前に委託者に提出すること。
- (4) 業務で扱うすべての情報に関して、漏えい、き損、滅失及び改ざん等の事故がないよう管理すること。

13 危機管理体制

- (1) コールセンターで運用する各種通信機器類、システム、通信回線等に障害や故障が生じた場合には直ちに委託者へ状況を報告するとともに、速やかに復旧に向けた作業が行える体制を整えること。
- (2) 災害等によりコールセンター運営を中断または縮小せざるを得ない状況が発生した場合には、直ちに委託者へ状況を報告するとともに、災害等の状況に応じて、委託者と運営方法について必要な調整が行える体制を整えること。
- (3) 業務スペースにおいて適切な感染症対策を実施するとともに、大規模な集団感染等が発生した場合、委託者や関係機関への速やかな報告等、必要な対処を行える体制を整えること。

ること。

- (4) その他、業務運営にあたりトラブル等が生じた際には、問題を拡大させることのないよう、速やかに適切な措置及び委託者への報告が行える体制を整えること。

14 データファイル等の帰属権

- (1) 業務に関する情報が記録された記録媒体の内容をなす一切の情報は、業務を処理するため委託者が提供した委託者の情報であって、受託者はその内容を侵す一切の行為をしてはならない。
- (2) 委託者及び受託者は、通話記録を除く、業務に関するすべての情報の記録及びマニュアル等、業務遂行の結果生じたすべての情報は委託者の所有に係ることを確認する。
- (3) 受託者は、この契約の履行による成果物及び記録媒体等のすべてについて、第三者の著作権、特許権その他の権利を侵してはならない。

15 作業全般における要件

- (1) 受託者は、業務の進捗状況について定期的に委託者に報告するとともに、その進め方、手法について委託者と打合せを行うこと。その他、業務実施に必要な事項については、委託者と受託者で協議して定める。
- (2) 受託者は、委託者から提供された原票、資料、貸与品等を、委託者の承諾なくして複製又は複製しないこと。また、第三者への提供はしないこと。
- (3) 契約期間終了後、本仕様による報告書を含む成果物及び記録媒体等について、委託者がインターネットを含む、対外的な発表を行うこと、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てないこと。
- (4) 本仕様による報告書を含む成果物及び記録媒体等の一切の権利は委託者に属するが、一部に受託者に属する著作権、特許権その他の権利が残存する場合には、その内容を納品時にすべて明示し、その権利を行使する場合には、その一切について、書面により委託者の承諾を要するものとする。
- (5) 本仕様書によるすべての作業において、委託者が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏えいしないこと。また、そのために必要な措置を講ずること。
- (6) 受託者は、委託者が提供した情報を第三者に開示することが必要である場合は、事前に委託者と協議の上、承諾を得ること。

16 その他

実際の入電件数が予想しえない事態の発生により、入電件数が大幅かつ継続的に増加したことを原因として、8(1)に規定するサービスレベルを維持することが困難な場合は、別途委託者と受託者で協議すること。