

仕 様 書

1 契約件名

令和7年度後発医薬品普及促進支援事業に係るコールセンター業務

2 目的

福岡県国民健康保険団体連合会（以下「本会」という。）は、県内国保保険者及び後期高齢者医療広域連合（以下「保険者」という。）から委託を受け発行している後発医薬品への切り替えに係る差額通知書について、これを受け取った被保険者からの問い合わせに効率的に対応するためのコールセンターを設置しており、令和7年度における当該コールセンター業務を調達するもの。

3 契約期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

4 担当部署

福岡市博多区吉塚本町13番47号（福岡県国保会館6階）

福岡県国民健康保険団体連合会 審査業務部 システム管理課 共同電算係

TEL：092-642-7811 FAX：092-642-7834 E-Mail：kyouden@kokuhoren-fukuoka.jp

5 委託業務概要

- (1) 後発医薬品への切り替えに係る差額通知書の内容に関する被保険者からの問い合わせ対応業務
- (2) 対応マニュアル作成 ※本会提供資料及び受託者保有の情報資産により作成（様式指定なし）
- (3) 履行実績（問い合わせ件数及び内容）の報告

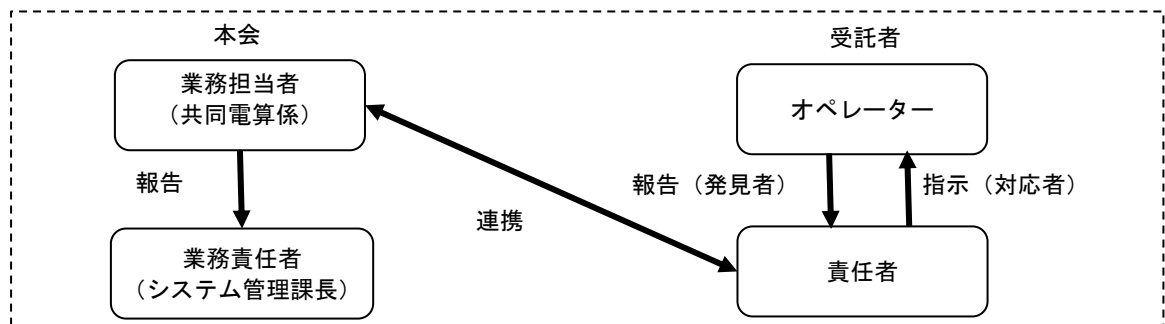
6 コールセンター要件

- (1) コールセンターは、本会が契約するフリーボイスの電話番号を利用し実施すること。なお、フリーボイス利用料金は本契約の1件当たり単価に含むため、フリーボイスのサービス提供元から受託者に対し請求を行うものとする。

【フリーボイスが利用可能な着信回線】

NTT西日本	楽天コミュニケーションズ
<ul style="list-style-type: none"> ・加入電話（アナログ）・ISDN（INS64/INS1500） ・ひかり電話 	<ul style="list-style-type: none"> ・IP-Phone <p>（IP-PhoneSMART、IP-Phone PHS プランを除く）</p>

- (2) 回線数は、2回線以上を確保すること。
- (3) オペレーターへの研修は、被保険者への対応（サービス）が懇切、丁寧かつ均一になるように、本会が別途提供する「対応FAQ」及び「問い合わせ内容一覧」を参考に十分な研修を実施すること。
- (4) 対応時間については平日午前10時から午後5時までとし、時間外着信または電話が混み合う場合などについてはガイダンス応答で適切に対応すること。
- (5) 問い合わせ対応を円滑に実施するため、本会から受託者に対し差額通知書の記載情報（発行保険者、問合せ番号、切替前後の医薬品名称等）を毎月電子メールによりExcelファイルで提供する。なお、この情報は本会の秘密情報にあたることから個人情報に準じた取り扱いとし、契約書別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (6) コールセンターの管理運営については、責任者を配置し進捗・課題等を適切に管理するとともに、業務効率の向上及び被保険者へのサービス向上に繋がる提案等があれば積極的に提案すること。



- (7) 被保険者から電話放棄・話中放棄等による苦情が本会・保険者に寄せられた場合は、速やかに原因と対処法を文書で報告するとともに、体制の見直しを図ること。

7 見積条件等

(1) 契約形態

問い合わせ 1 件当たりの単価契約とするため、入札書には 1 件当たりの単価を記載すること。

※単価には全ての経費（設備等準備経費、人件費、通信費、業務報告等に係る書類作成経費等）を含むものとする

(2) 支払方法

毎月の検収後、請求を受けた日の属する月の翌月末までに支払う。

(3) 年間差額通知書発行枚数及び応答時間（参考）

	発行枚数	問い合わせ件数	応答時間/分 (1 件あたり)
令和 5 年度実績	123,970	412	4.10 分
令和 6 年度見込 (発行枚数：3 月送付分まで)	64,573	200	3.63 分
令和 7 年度見込	91,484	293	—

※令和 7 年度発行枚数（見込）…91,484 枚（保険者の意向調査結果）

※令和 7 年度問合せ件数（見込）…293 件（令和 5・6 年度の実績を基に推計）

これらの枚数、件数はあくまで過去の実績及び予定によるものであり、実際の枚数、件数を保証するものではない

(4) 提供資料 ※令和 6 年度ベース（本会担当部署から別途電子データで提供）

- ・ 差額通知書（サンプル）
- ・ 対応 FAQ
- ・ 問い合わせ内容一覧

8 納品物

- ・ 応対マニュアル
- ・ 履行実績報告（問い合わせ件数及び内容）※Excel ファイル
- ・ 業務完了報告書

履行実績報告及び業務完了報告書については、毎月の業務完了後 10 日以内に本会に提出すること。

9 その他

本書に定めのない事項及び疑義の生じた事項については、本会・受託者双方により協議すること。