

兵庫県後期高齢者医療広域連合
コールセンター業務委託仕様書
(平成30年度～平成32年度)

平成30年3月

兵庫県後期高齢者医療広域連合

兵庫県後期高齢者医療広域連合コールセンター業務委託仕様書

1. 目的

本仕様書は、兵庫県後期高齢者医療広域連合（以下「甲」という。）が委託する「兵庫県後期高齢者医療広域連合コールセンター」（以下「コールセンター」という。）の運営並びにこれらに関連する業務について必要な事項を定めるものとする。

2. 委託業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。

(1) コールセンターの運営に関する業務

① 受託者は、次に掲げる項目を実施するとともに、その実施状況等の内容分析を行い、甲に報告した上で業務効率の向上に努めること。

ア 対応業務上の目標を設定し、これを進捗管理すること。

イ 設定した目標達成度に応じた研修等を実施し、業務品質の維持向上に努めること。

ウ 業務従事者の配置について、入電数や業務量に応じ、柔軟かつ適正な配置を行い、話中で繋がらない状態を解消すること。

② 受託者は、組織的・自立的な業務運営を行い、コールセンター内での業務遂行はもとより、甲との連携や調整等が円滑に実施できる体制を構築すること。

③ 受託者は、コールセンターの備品又は業務上使用する帳票類の維持管理を行うこと。

④ 受託者は、業務従事者が資格、保険料、給付などの主たる業務ごとの分担制をとらず、全ての業務従事者が全ての業務の問い合わせに対応する体制をとること。

(2) コールセンターにおける各種対応・連絡業務（回答及び架電）

① 各種問い合わせ対応・連絡に関する業務

被保険者等からの次の問い合わせに対して、甲が提供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。）及び受託者が作成するFAQ（紙ベース）、パンフレット、刊行物、パソコン端末からの被保険者情報等を利用し回答すること。医療機関からの被保険者資格の確認の問い合わせについては、折り返し電話で対応を行い、被保険者からの問い合わせについても、必要に応じて、折り返し電話で対応を行うこと。

また、甲の指示により、医療機関や被保険者等に対して、各種連絡を行うこと。

ア 後期高齢者医療制度の説明、被保険者への各種送付物に対する説明

イ 市町相談窓口への案内

ウ 後期高齢者医療保険料の算定方法（仮算定、本算定）の説明

エ 後期高齢者医療保険料の通知及び徴収時期等のスケジュールの説明

オ 特別徴収、普通徴収等の納付方法の説明

カ 政令及び条例軽減、被扶養者軽減、減免制度の説明

キ 被保険者証（短期被保険者証、資格証明書を含む）に関する説明

ク 限度額適用（・標準負担額減額）認定証に関する説明

ケ 特定疾病療養受療証に関する説明

コ 各種療養費等支給決定の内容、算定方法の説明

サ 各種療養費等申請手続きに関する説明

シ 申請書記入不備及び口座振込不能に関する被保険者への連絡と確認作業

- ス 医療費通知やジェネリック医薬品利用差額通知に関する説明
- セ 重複・頻回受診訪問指導に関する説明
- ソ 被保険者証の一部負担金割合、保険料額、保険料の軽減措置及び療養給付費など「個人情報を含む内容」に関する説明
- タ 医療機関からの被保険者資格の確認の問い合わせに対する回答（レセプト返戻等に関する照会に対する回答）
- チ その他、後期高齢者医療制度に関する問い合わせ全般に対する回答

② 電話取次ぎ対応に関する業務

甲の事務局内の担当課や担当者等を直接指名したコールを速やかに内線電話につなぐこと。

③ 対応状況の管理に関する業務

- ア 回答ひとつずつの対応記録（対応記録票）を作成すること。
- イ 対応記録の内訳、一次対応完了率、問い合わせの多いFAQ、平均通話時間などの統計データを作成すること。
- ウ 統計データを分析し、コールセンターの質を向上する改善策を講じること。
- エ 日報、月報及び全期間の最終報告書を提出すること。
- オ コールセンターで扱う全ての情報に対して、紛失、改ざん、破壊、漏洩などが行われないように管理すること。

(3) コールセンターにおける各種研修、業務マニュアル・FAQ作成業務

- ① 業務マニュアル等各種資料を基に、甲の確認を経て、FAQ（紙ベース）を作成すること。
- ② 業務従事者（オペレーター）の質を向上するために、業務の実施に支障のないよう、定期的な教育訓練を行うこと。
- ③ 業務マニュアルやFAQ（紙ベース）を必要に応じて、甲の確認を経て、随時作成し、更新すること。

3. 契約期間

平成30年5月1日から平成33年3月31日（35カ月）

ただし、平成31年度以降における本業務の歳出予算が減額又は削除された場合は、契約を変更又は解除することがある。

4. 業務日及び時間

業務日及び時間は、午前9時00分から午後5時00分まで（平日のみ）とする。

なお、本仕様書における平日とは、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律第3条に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く日をいう。

また、業務にかかる準備・後処理のために、午前8時45分から午後5時30分まで、別表第1に定める業務従事者を配置すること。

5. 業務場所

甲の事務局内における、甲が指定する場所とする。

兵庫県神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1201号 センタープラザ12階

兵庫県後期高齢者医療広域連合事務局

6. 業務運営の条件

委託業者は、業務を次の条件で運営するものとする。

- (1) 一次対応完結率（サービスレベル）、平均通話時間の管理指標は、概ね以下のとおりとする。

- ①一次対応完結率（コールセンターで対応完結件数／問い合わせ対応件数） 90%以上
- ②平均通話時間（通話時間及び後処理時間合計／問い合わせ対応件数） 10分以内
- (2) 業務端末は、常時概ね5台以上稼動する。なお、業務責任者及び業務従事者の最低配置人数・配置要件等については別表第1のとおりとし、通年で2回の繁忙期7月と12月の配置人数は、最大11名までとする。ただし、甲が想定した入電件数及び事務量に大幅な増減が見込まれる場合については、甲と受託者の協議の上、配置人数を適宜増減してもかまわない。
- (3) 業務端末は、最大11台、座席は11席設置する。ただし、受託者が管理指標及び業務実施計画等に則した運用により、設置数の範囲内で適宜増減を行うものとする。
- (4) 業務マニュアル等に記載のない事例が発生した場合、受託者は、速やかに甲に連絡し、対応を検討するものとする。
- (5) 前号の場合、受託者は、当該事例について甲と受託者協議の上、処理手順を整理し、業務マニュアル等を更新するものとする。

7. 業務予定量

本業務にかかる入電の予定量は年間約31,000件（予定）とする。

※コールセンターの電話着信件数（参考）

平成28年度 平均123件／日、最大829件／日

平成29年度 平均131件／日、最大800件／日（平成30年2月28日時点まで）

8. 変更契約

当初の契約において甲が想定した入電件数及び事務量に大幅な増減が見込まれる場合については、甲と受託者の協議の上、変更契約を締結できるものとする。

9. 作業工程計画書の提出

- (1) 受託者は、準備期間（概ね1ヶ月以上とする。）を設け、研修等の作業工程について、十分な協議を甲と事前に行い、作業工程計画書を作成し、甲に提出するものとする。ただし、甲が認めるときは、準備期間を設けず、研修等の作業工程を省略することができるものとする。
- (2) 準備期間に生じる受託者の費用は、受託者の負担とする。

10. 業務監督責任者及び監督員の任命

- (1) 甲は、受託者または受託者の業務責任者を指示監督するため、給付課長及び資格保険料課長を業務監督責任者とする。
- (2) 業務監督責任者は、他の職員を監督員として任命し、業務進捗状況の管理、受託者の業務実施状況の確認を行うとともに、業務責任者及び現場責任者との協議及び連絡調整は、総務課長が窓口となり、行うものとする。
- (3) 業務監督責任者は、監督員を任命したときは、その旨を受託者に通知する。

11. 業務責任者等の選任

- (1) 受託者は、業務責任者及び現場責任者を選任し、甲に届け出なければならない。
- (2) 業務責任者は、受託業務の遂行についての指揮監督を行い、現場責任者の指導を行うとともに、業務の遂行について甲への報告に当たるものとする。
- (3) 現場責任者は、業務従事者の指導を行うほか、業務履行に当たって監督員との協議及び連絡調整に当たるものとする。

12. 業務責任者、現場責任者及び業務従事者の配置および名簿の提出

- (1) 各区分は次のとおりとする。

①業務責任者（オペレーションマネージャー）

業務の総括及び管理を行い、コールセンター運営の全体統括を行う者

②現場責任者（スーパーバイザー）

業務従事者の教育、研修、指導等を行い、オペレーターを統括し、甲との調整窓口となる者

③業務従事者（オペレーター）

コールセンターにおける電話応対及びこれらに関連する業務を行う者

(2) 受託者は、別表第1に定める人員数の業務責任者・現場責任者及び業務従事者をコールセンターに配置し、従事者名簿を提出する。名簿に記載された内容を変更する場合は、甲に提出しなければならない。

(3) 身分証明書の着用

受託者は、業務責任者、現場責任者及び業務従事者に対し、その身分を示す顔写真入りの証明書を交付し、業務履行中、常時着用させるものとする。

(4) 受託者は、別表第2に定める1ヶ月間の業務を行う者の氏名及び従事日時その他必要事項を記載したシフト表を前月25日までに甲に提出しなければならない。ただし、業務従事者の疾病等のため事前にシフト表を提出することが困難な場合は、監督員の承諾を得て、事後に提出することができる。

(5) 受託者は出勤簿を作成し、業務従事者の勤務状況を適切に把握及び指導しなければならない。また、甲から求められた時は出勤簿を提示しなければならない。

1.3. 業務責任者、現場責任者及び業務従事者の勤務内容、勤務状況の把握

受託者は業務の円滑な遂行のため、業務責任者、現場責任者及び業務従事者（以下「業務責任者等」という。）について、勤務内容、勤務状況を把握し、適正な処遇改善に努め、業務責任者等の離職防止に努めること。

1.4. 報告・届出義務

(1) 受託者は、業務日報、月次業務報告書及び全期間の最終報告により業務の状況を逐次報告しなければならない。また、契約書、仕様書及び個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）に別段の定めがあるもののほか、甲から報告を求められたときは、受託業務について報告を行うこと。

(2) 受託者は、事故があったときは速やかに対応し、適切な処置をしなければならない。

また、その旨を業務監督責任者に速やかに報告を行うこと。

(3) 受託者は、契約書、仕様書及び特記事項に別段の定めがあるもののほか、次に掲げる事由が発生したときは、速やかに甲に届け出なければならない。

ア 業務責任者、現場責任者、業務従事者を変更するとき

イ 委託業務の履行上必要があると認められるとき

(4) 受託者は、契約内容又は業務履行に影響を及ぼす可能性がある行為をする場合には、あらかじめ甲と協議しなければならない。

1.5. 個人情報等の取扱い

(1) 受託者は、業務の履行にあたり、特記事項を遵守し、個人情報保護に関する措置を行わなければならない。

(2) 受託者は、個人情報の守秘義務に関する誓約書を甲に提出しなければならない。

(3) 個人情報以外の行政情報についても、個人情報に準じた取扱いを行うものとする。

(4) 万が一、守秘義務違反に関する責任が生じた場合は委託者の責とし、金銭的な損害が発生した場

合においては、全額を受託者が負うものとする。

(5) 個人情報等の取扱い及び守秘義務については、委託契約終了後も同様とする。

1 6. 研修の実施（応対知識の事前習得）

コールセンターの円滑な運営のため、現場責任者（スーパーバイザー）及び業務従事者（オペレーター）は、相当な期間を経て、実際の業務に携わる前に必要な知識を習得するものとし、研修内容及び研修時間は次のとおりとする。

(1) 内容

- ・甲の事務局組織構成
- ・各課・担当の事業概要
- ・主な事業の概要
- ・後期高齢者医療制度の概要
- ・FAQデータ

(2) 研修時間

- ・現場責任者（スーパーバイザー及びサブのスーパーバイザー）
160時間程度（端末操作研修を含む。）
- ・業務従事者（オペレーター）
40時間程度（端末操作研修を含む。）

1 7. 備品等の取扱い

(1) 甲は、業務遂行に必要となる次に掲げる設備・機器・業務場所（以下「貸与品等」という。）については、本契約書に定める履行期間に限り、受託者に貸与する。

ただし、コールセンター運營業務に必要な文具や消耗品、ヘッドセット等の新規に購入する備品については、受託者が負担しなければならない。

ア 事務機器（パソコン端末、ファックス、コピー複写機、プリンター）、コピー代金、コピートナー代金

イ 机、椅子及びキャビネット

ウ 事務局内連絡用電話機

ただし、受託者固有の事務に使用する電話又はファックスについては、受託者で用意すること。

エ コールセンター、休憩室兼更衣室および各室に付帯する設備等

オ その他業務履行上使用する甲の備品

(2) 貸与品等の費用負担

受託者は、前号における貸与品等の設備の費用負担として、実費相当額を甲に支払うものとする。

参考：平成29年度 103,811円（但し、居室、事務機器、机、電気、電話料金等の経費として）

(3) 受託者は、貸与品等の使用については善良な管理者の注意義務をもって適正に使用しなければならない。なお、受託者又は受託者の使用人の故意又は過失により、貸与品等を滅失、毀損等の損害を与えた場合には、その賠償の責を負わなければならない。

1 8. 定例協議会及び打ち合わせの開催

(1) 受託者は、業務の進捗状況について報告するため、又は問題点の整理を行うため、業務時間終了後、月1回定例協議会を開催しなければならない。

(2) 甲及び受託者は必要に応じて、適宜、打ち合わせの開催を求めることができる。

(3) 受託者は、前2項に定める定例協議会または打ち合わせの議事録を作成し、会の終了後、遅滞なく甲に提出しなければならない。

19. 業務に関する提案

受託者は、事務処理手順等について、積極的に甲への提案を行い、一層の業務効率化を目指すものとする。

20. 業務マニュアル等の更新、作成

- (1) 受託者は、業務マニュアルについて、更新する必要がある場合には、甲の確認を経て更新を行わなければならない。
- (2) 受託者は、業務マニュアルの他に、より詳細な内容について、又は受託者の利用しやすい構成で記載した業務手順書を作成することができる。

21. 成果物の帰属

受託者が本業務において更新した業務マニュアルや、独自に作成した業務手順書やFAQその他関連資料（以下「成果物」という。）に関する一切の権利（著作権法第21条から第28条までに定めるすべての権利を含む。）を、甲に無償で譲渡するものとする。

また、受託者は、成果物に関する著作者人格権を有する場合においても、甲に対してこれを行使しないものとする。

22. 災害時・システム障害発生時の対応

受託者は、災害時、システム障害発生時には速やかに監督員の指示に従い、可能な範囲で業務を行うものとする。

23. 委託業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、甲が指示する者から、業務資料及び実地により実務的な業務引継ぎを受けるものとする。なお、引継ぎによって生じる受託者の費用は、受託者が負担するものとする。
- (2) 受託者は、本契約の期間が満了し、又は業務委託契約書中の規定によりこの契約が解除されたときは、甲が指示する者に対して、業務資料等及び実地により実務的な業務引継ぎを実施するものとする。なお、引継ぎによって生じる受託者の費用は、受託者が負担するものとする。
- (3) 前2項に掲げる委託業務の引継ぎの詳細は甲と協議して定めるものとし、受託者は「14. 業務従事者の配置」に定める各業務の従事者とは別に、前項の業務を行う業務従事者を配置しなければならない。
- (4) 第1項及び第2項に定める引継ぎについて、甲が指示する者が受託者と同じ場合は省略できるものとする。

24. 提出書類

受託者は、契約書、本仕様書及び特記事項に別段の定めのあるもののほか、別表第2に定める書類をそれぞれの期日までに甲に提出しなければならない。

25. 委託料の請求及び支払

- (1) 委託料の請求及び支払については、月毎の支払いとし、支払額については契約締結の際、甲及び受託者とで協議の上定めることとする。
- (2) 甲は、前項の協議内容に従った請求があったときは、当該履行分について検査終了後、請求のあった日から30日以内に支払うものとする。

26. その他注意事項

- (1) 業務仕様書を含む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、甲と協議の上、甲の指示に従い、誠実に対処すること
- (2) 受託者は、その責めに帰すべき事由及び契約を解除された場合において、第三者並びに甲に損害

を与えた場合、直ちにその損害を被害者にこの業務委託料の額を限度として賠償しなければならない。

ただし、故意又は重大な過失により、甲に重大な損害を与えたとき並びに契約書にて定める特記事項の違反による契約解除の場合は、賠償額に限度は設けない。

(3) 受託者は、労働基準法、雇用保険法、労働者災害補償保険法、職業安定法、その他関係法令等の定めに従わなければならない。

別表第1 業務責任者・現場責任者・業務従事者等配置人数

職種	配置人数及び配置要件	人数
業務責任者 (オペレーション マネジャー)	<p>コールセンター業務（これに類する業務を含む）において、1年以上オペレーションマネジャーとしての経験を有すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コールセンターに常駐する必要はないが、必ず、週に数回程度配置すること。 <p>なお、他業務との兼業は可とします。</p>	1名
現場責任者 (スーパーバイザー)	<p>以下の条件に従い、業務時間中をシフト制により現場責任者の業務を適正に行うために必要な人数を適宜配置すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務日につき必ず1名を常時配置すること。やむを得ない理由により、配置できない場合は、必ず、スーパーバイザーと同等のスキルを持つ、サブのスーパーバイザーを配置すること。 ・ コールセンター業務のスーパーバイザーとして後期高齢者医療制度など、過去に同様のコールセンターでの実務経験が2年以上あること。 ・ コールセンターの業務に必要とされる能力（キーボード入力、日本語の語学力、協調性など）や運用管理に必要とされる能力（オペレータの教育、研修、指導等）を有すること。 ・ 電話応対や個人情報保護に関する研修を受けていること。 ・ 後期高齢者医療制度に関する基礎知識を有すること。 ・ パソコンの操作及びコンピューターに関する基礎知識を有すること。 	常時 1名
業務従事者 (オペレーター)	<p>以下の目標及び条件に従い、業務時間中、シフト制により概ね時間単位で最適な人数を配置すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コールセンターで対応完結件数が月当たり平均で90%以上となることを目標として人数を配置すること。 ・ 過去に、オペレーターとしての後期高齢者医療制度又は国民健康保険制度のコールセンターでの事務経験が1年以上あること。（最低3名程度の確保に努めること。） ・ 電話応対や個人情報保護に関する研修を受けていること。 ・ 後期高齢者医療制度に関する基礎知識を有すること。 ・ パソコンの操作及びコンピューターに関する基礎知識を有すること。 	常時 概ね4名 以上。 詳細は別表 第3を参照。

別表第2 提出書類

提出書類	提出期限	様式
業務担当者(変更)届 (経歴書も含む)	業務担当者を新規に決定又は変更するとき	別紙(様式1)
業務従事者名簿 (経歴書も含む)	業務従事者を新規に決定又は変更するとき	別紙(様式2)
経歴書	業務従事者を新規に決定又は変更するとき	別紙 (様式1・2共通)
シフト表	毎月25日まで 変更を生じるとき	任意様式
応対記録票	毎業務日	別途協議
業務日報	毎業務日	
月次業務報告書	毎月5日まで	
年次報告書	毎年度末業務完了時	
調査引継書	調査引継を行うとき	別途協議
個人情報の取扱いに係る 管理監督者に関する 届及び誓約書	個人情報の取扱いに係る作業の開始前まで	別紙(様式3-1) (様式3-2)
個人情報の取扱いに係る 業務従事者に関する 届及び誓約書	個人情報の取扱いに係る作業の開始前まで	別紙(様式4-1) (様式4-2)

※注:その他本表に定めのない様式は、コールセンター業務マニュアルに別段の定めのあるもののほか、甲と受託者とで協議の上定めるものとする。

平成 年 月 日

兵庫県後期高齢者医療広域連合長 様

受託者

印

業務担当者（新規・変更）届

平成 年 月 日に契約した下記業務について、下記のとおり、業務担当者を定め（変更し）たので、別紙経歴書を添えて、届出ます。

記

業務名

履行期間 平成 年 月 日から 平成 年 月 日まで

業務担当者	区分	新	旧（変更前）
	業務責任者		
	現場責任者		
	変更年月日	平成 年 月 日	

- ※ 1 新規に提出する場合は、「新」の欄のみ記入し、不要な欄には斜線する。
 2 変更の場合は、変更のない業務責任者等の名称も「新」及び「旧」の欄に記載する。
 また、履歴書は、変更する業務責任者等の分のみを添付する。

平成 年 月 日

兵庫県後期高齢者医療広域連合長 様

受託者

印

業務従事者名簿

平成 年 月 日に契約した下記業務について、業務従事者名簿を提出いたします。

記

1. 業務名 _____
2. 業務従事者

	氏名	住所	生年月日	備考(職名等)
現場責任者				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

上記のとおり相違ありません。

経 歴 書

業 務 名			
履行期間	平成 年 月 日から 平成 年 月 日まで		
フリガナ 氏 名		生年月日	年 月 日 (歳)
現 住 所			
資 格			
職 歴	年 月 に入社		
職 名 (主任、契約社員、派遣社員等)			
実務経験年数	年 ヶ月		
過去に従事した業務名	年 月 ~ 年 月		
	年 月 ~ 年 月		
	年 月 ~ 年 月		
	年 月 ~ 年 月		
	年 月 ~ 年 月		
	年 月 ~ 年 月		
	年 月 ~ 年 月		
	年 月 ~ 年 月		

※ 「資格」の欄は、法令による免許及び登録番号を記載する。

平成 年 月 日

兵庫県後期高齢者医療広域連合長 様

受託者

印

個人情報の取扱いに係る管理監督者（新規・変更）に関する届

平成 年 月 日に契約した下記業務に係る個人情報の取り扱いの管理監督者について、下記のとおり、届出ます。

記

業務名

履行期間 平成 年 月 日から 平成 年 月 日まで

(1) 個人情報保護管理責任者

役職・氏名：

経歴・資格：

選任の目的：

(2) 作業責任者（現場責任者）

役職・氏名：

経歴・資格：

選任の目的：

(3) ○○管理者

役職・氏名：

経歴・資格：

選任の目的

【記載要領】

- ① 個人情報を保護管理し、作業を監督する立場にある者について記載すること
- ② 選任の目的を明確にすること

平成 年 月 日

兵庫県後期高齢者医療広域連合長 様

受託者

印

誓 約 書

平成 年 月 日に契約した下記業務について、兵庫県後期高齢者医療広域連合個人情報保護条例及び個人情報取扱特記事項を遵守し、業務上知り得た個人情報及び機密事項を正当な理由なく他人に知らせ、または不当な目的に利用しないことを誓います。

記

業務名 _____

履行期間 平成 年 月 日から 平成 年 月 日まで

平成 年 月 日

兵庫県後期高齢者医療広域連合長 様

誓 約 書

私は、兵庫県後期高齢者医療広域連合個人情報保護条例を遵守し、業務上知り得た個人情報及び機密事項を正当な理由なく他人に知らせ、または不当な目的に利用しないことを誓います。

住 所 _____
氏 名 _____ 印

1 設置している外線番号

①給付（078-326-2023）

②資格・保険料（078-326-2021）

③代表（078-326-2612）

※①②は被保険者からの問合せ、③は医療機関、他広域連合・市町等の関係機関からの電話が主である。

2 受電件数

(1)平成28年度

	営業 日数	受電件数					配置 延べ人数	1日平均 受電件数	1日最大 受電件数	1人1日当り 処理件数
		合計	給付	保険料	資格	代表				
4月	20	1,962	1,498	121	165	178	103	98	271	19
5月	19	2,101	1,714	70	166	151	102	111	295	21
6月	22	2,163	1,661	71	250	181	110	98	260	20
7月	20	2,575	1,295	556	555	169	131	129	413	20
8月	22	2,230	1,292	162	587	189	111	101	229	20
9月	20	1,891	1,341	102	279	169	110	95	269	17
10月	20	2,519	2,051	99	218	151	115	126	232	22
11月	20	1,872	1,467	73	159	173	108	94	260	17
12月	19	1,604	1,238	91	124	151	105	84	236	15
1月	19	2,096	1,634	136	157	169	110	110	261	19
2月	20	4,855	4,315	174	166	200	122	243	829	40
3月	22	4,119	3,549	141	201	228	134	187	358	31
年間	243	29,987	23,055	1,796	3,027	2,109	1,361	123	829	22

(2)平成29年度（2月まで）

	営業 日数	受電件数					配置 延べ人数	1日平均 受電件数	1日最大 受電件数	1人1日当り 処理件数
		合計	給付	保険料	資格	代表				
4月	20	2,131	1,675	109	135	212	111	107	381	19
5月	20	2,638	2,220	58	154	206	114	132	381	23
6月	22	2,251	1,704	87	250	210	116	102	259	19
7月	20	2,726	1,452	543	499	232	157	136	343	17
8月	22	2,612	1,544	157	684	227	92	119	246	28
9月	20	1,912	1,391	69	284	168	79	96	285	24
10月	21	2,253	1,765	103	203	182	91	107	199	25
11月	20	1,880	1,431	74	187	188	88	94	237	21
12月	20	4,591	4,180	72	159	180	104	230	800	44
1月	19	2,947	2,475	118	176	178	100	155	300	29
2月	18	3,104	2,632	136	163	173	102	172	296	30
11か月	222	29,045	22,469	1,526	2,894	2,156	1,154	131	800	25

3 平成29年度の配置状況

毎月の通常時の配置人数

概ね5人

毎月の繁忙時（毎月15日頃～19日頃）の配置人数

概ね7人

※ただし、通年での繁忙期として、7月中旬は約11人、12月中～下旬は約7人