

質問箇所	質問内容	ご回答
仕様書 P.4 (2) コールセンター運営 イ 業務体制 (ウ)	「それでもなお目標値に達しない日が3日発生した場合」と記載ありますが、これは「3日連続」なのか「協議後から累計で3日」なのかどちらが該当しますでしょうか。	「協議後から累計で3日」が該当します。 なお、「累計」とは、協議後から30日間の累計であるをご認識ください。
仕様書 P.2 (1) コールセンター開設準備 ウ 専用電話番号の決定	電話番号については指定はございませんでしょうか	特に指定はございません。
仕様書 P.2 (1) コールセンター開設準備 オ 対応マニュアルの作成	応答マニュアルは以前の参考資料はいただけるのでしょうか	当広域連合からは、契約後、次の資料（エクセルデータ）を提供予定です。 ・転送等対応に関する判断基準 ・折り返し対応に関する判断基準 ・京都府後期高齢者医療広域連合事務局 転送先電話番号一覧 ・各市町村後期高齢者医療担当窓口
仕様書 P.3 (2) コールセンター運営 イ 業務体制 (イ)	オペレーター職員は常時3名は専任で常時3名との認識でよろしいでしょうか	仕様書P.3 (2) コールセンター運営 イ業務体制 (イ)には「オペレーター職員の数が回線数の同数を維持するとともに、本業務の専任として従事すること」と記載しておりますので、お見込みのとおり常時3名に専任いただきます。
仕様書 P.6 (2) 電話対応 エ 委託者への転送及び折り返し対応 (ア)	受託者が受電対応の状態のまま委託者へ転送を行うとの認識でよろしいでしょうか	お見込みのとおりです。 お電話主様のお電話を、受託事業者様から当広域連合に取り次いでもらうという認識です。

	<p>過去の受電件数やの実績はございますか</p>	<p>令和6年度は、7～12月にかけて被保険者証の一斉更新、保険料改定、マイナ保険証と健康保険証の一体化に関するコールセンターを設置しました。 実績は次のとおりです。 7月 入電数599 受電数595 8月 入電数102 受電数101 9月 入電数53 受電数53 10月 入電数62 受電数58 11月 入電数83 受電数83 12月 入電数62 受電数60</p> <p>令和7年度は、7～8月にかけて資格確認書の更新に関するコールセンターを設置しました。 実績は次のとおりです。 7月 入電数197 受電数149 8月 入電数45 受電数35</p>
	<p>過去の落札金額、受託会社、受託期間についてご教授ください。</p>	<p>令和6年度は、被保険者証の一斉更新、保険料改定、マイナ保険証と健康保険証の一体化に関するコールセンターを設置しました。 受託金額 (当初) : 3,158,210円 (変更後) : 4,131,490円 受託会社 : 株式会社CTI情報センター 受託期間 (当初) : 令和6年4月30日～同年9月30日 (変更後) : 令和6年4月30日～同年12月27日 令和7年度は、資格確認書の更新に関するコールセンターを設置しました。 落札金額 : 908,479円 受託会社 : 株式会社インバウンドテック 受託期間 : 令和7年5月8日～同年8月29日</p>
<p>1. 専用電話番号について</p>	<p>フリーダイヤルもしくはナビダイヤルの指定はありますか。</p>	<p>特に指定はございません。</p>

<p>転送先の指定番号について</p>	<p>番号をご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>契約後に、当広域連合の電話番号のうち、転送 いただきたい番号をお示しします。</p>
<p>通話録音について</p>	<p>提示する頻度はどれくらいになりますでしょうか。</p>	<p>通話録音については、定期的なご提供をお願い するものではありません。 当広域連合が求めた際に即時ご提供いただける 体制の確保をお願いします。</p>
	<p>前回の委託実績がありましたら業者名・金額をご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>令和6年度は、被保険者証の一斉更新、保険料 改定、マイナ保険証と健康保険証の一体化に関 するコールセンターを設置しました。 受託金額 （当初）：3,158,210円 （変更後）：4,131,490円 受託会社：株式会社CTI情報センター 受託期間 （当初）：令和6年4月30日～同年9月3 0日 （変更後）：令和6年4月30日～同年12月 27日 令和7年度は、資格確認書の更新に関するコー ルセンターを設置しました。 落札金額：908,479円 受託会社：株式会社インバウンドテック 受託期間：令和7年5月8日～同年8月29 日</p>