

令和8年度後期高齢者医療制度の保険料の改定及び資格確認書等に係るコールセンター業務委託契約 質疑回答票

質問の内容とその回答について掲載しております。

No.	掲載日	ページ	質問箇所(項番など)	質問内容	回答内容
1	3月16日	2p	仕様書4 履行期間	コールセンターの設置期間等の予定が、6月を予定していると記載があるが、4月～6月初旬にかけては、「マニュアル・FAQの照査」「コールOPの研修に当社が用いる期間」と見てよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
2	3月16日	-	-	こちらの業務において、一部シェアードは可能でしょうか？	本業務に影響がない範囲であれば可能です。
3	3月16日	4p	6 業務運営方法	受電環境（ハード面）は、クラウドのCTI、PBXの利用は可能ですか？	品質が固定電話等と変わらないのであれば可能です。
4	3月16日		6 業務運営方法	電話機はソフトフォン（PC）の利用は可能でしょうか？	品質が固定電話等と変わらないのであれば可能です。
5	3月16日		6 業務運営方法	専用の電話番号ですが、札幌市外局番である「011～」の番号を用意するの？IP電話の050-での番号でもよいですか？	電話番号に定めはありません。
6	3月16日		6 業務運営方法	類似業務の過去実績の数値（充電数）がありましたら、教示いただけますでしょうか？	令和6年度の実績：31日間で1,903件 令和7年度の実績：20日間で1,157件 コールセンターへの問い合わせ内容として、令和6年度は保険料の改定を含めており、令和7年度は保険料の改定を含めておりません。
7	3月16日		6 業務運営方法	コールセンターは完全閉域環境ではなくてOKでしょうか？外部NW（インターネット）に接続可能な環境がOKか	問題ありません。
8	3月16日	2p	5業務内容 (1) コールセンターの設置期間等	期間中の総入電件数及び1日あたり最大入電数の想定をご教示ください。	一席あたり30件/日を想定していますので、最大数は450件/日を想定しています。
9	3月16日	4p	5 業務内容 (4) 問合せ対応の記録と報告	応答率は最低%以上を維持する必要があるでしょうか。	80%以上を維持してください
10	3月16日	5p	7 業務運営の要件	仕様書では「一次対応完結率80%」とされていますが、二次対応を要する事案は受託者コールセンターから対象者様に折返し架電を要するものでしょうか。	コールセンターからの折返しはありません。

令和8年度後期高齢者医療制度の保険料の改定及び資格確認書等に係るコールセンター業務委託契約 質疑回答票

質問の内容とその回答について掲載しております。

No.	掲載日	ページ	質問箇所(項番など)	質問内容	回答内容
11	3月16日	5p	7 業務運営の要件	上記質問のご回答が「受託者のコールセンターから折返し架電を要する」ものである場合、過去実績による折返し架電件数をご教示ください。	コールセンターからの折り返しはないため、実績はありません。
12	3月16日	5p	9 事務打合せの実施	当社コールセンター及び営業所拠点は道外にあるため訪問による打合せは頻繁に行えるものではないのですが、当該事業を受託するにあたり支障はあるでしょうか。	オンラインでの打ち合わせ対応も可能です。
13	3月16日	-	-	FAQや刊行物の範囲を超え、コールセンターで回答できない内容などについて、広域連合様に転送する運用はないということよろしいでしょうか。	市町村もしくは広域連合に問い合わせるように促していただく運用をお願いします。