

「岡山市国民健康保険特定健康診査電話受診勧奨業務委託」
に係る質問及び回答

令和6年4月17日
岡山市国保年金課

| 項番 | 仕様書項番 | 質問 | 回答 |
|----|--------------------------------------|--|---|
| 1 | 仕様書 4 委託期間 (2)コールセンターの 運営機関 | 開始日が「令和6年7月3日～7月12日を目途とする」と記載がありますが、7月3日から業務が開始すること想定して見積を作成すれば宜しいでしょうか。 | お見込みの通りです。 |
| 2 | 仕様書 5 履行場所 | 履行場所については岡山市以外での実施を想定しておりますが問題ありませんでしたでしょうか。 | 架電に使用する発信電話番号を「086」から始まる番号とし当該業務専用番号とすることができれば、問題ありません。 |
| 3 | 仕様書 5 履行場所 | 同業務専用の場所ではなく、他業務を行う併用場所で業務を行ってもよいでしょうか。 | 本業務に差し支えがなければ問題ありません。 |
| 4 | 仕様書 6 受診勧奨実施方法 (3)人員配置 | 前年度のシフトや配置数がわかるものがあればご提示頂きたいです。 | 仕様書の内容によりご判断ください。 |
| 5 | 仕様書 6 受診勧奨実施方法 (3)人員配置 | 「架電数は1万件程度」「毎月2,500件程度架電」とございますが、こちらの件数は対象数でしょうか、それとも架電数でしょうか。 | 対象数で想定しております。不在の場合の再度の架電は計上しておりません。 |

「岡山市国民健康保険特定健康診査電話受診勧奨業務委託」
に係る質問及び回答

令和6年4月17日
岡山市国保年金課

| | | | |
|----|------------------------------------|--|---|
| 6 | 仕様書 6 受診勧奨実施方法 (4)⑤ア | 「架電に使用する発信電話番号」ですが、フリーダイヤル(0120)の使用は可能でしょうか。 | 架電に使用する発信電話番号は「086」から始まる番号とし当該業務専用番号としてください。 |
| 7 | 仕様書 6 受診勧奨実施方法 (4)電話勧奨の内容 | 1件あたりの平均受電時間の目安が分かれば教えて頂きたいです。 | 平均値の取得などの分析はしていないため目安はわかりかねます。 |
| 8 | 仕様書 6 受診勧奨実施方法 (4)電話勧奨の内容 | 過去の委託実績の中で、折り返し電話の想定件数を教えていただけますでしょうか。 | 折り返しのみの集計はしていませんが、コールセンターへの着信は8月の受診勧奨開始以降50～100件程度の実績でした。 |
| 9 | 仕様書 7 受診券再交付申請受付 (2)業務日及び時間帯 | 仕様書7受診券再交付申請受付、(2)業務日及び時間帯に、電話勧奨開始までの令和6年7月上旬～7月31日までの受電件数は10～20券を想定と記載ありますがこの対応は受託者ではなく、岡山市様が対応される認識でよいでしょうか。 | 受託者での対応となります。 |
| 10 | 仕様書 11 貸与品 | リストに対応記録を入力する際は、インターネット接続されたPCを利用してよいでしょうか。 | 入力する内容やPCの利用環境にもよりますが、原則、不可となります。 |

「岡山市国民健康保険特定健康診査電話受診勧奨業務委託」
に係る質問及び回答

令和6年4月17日
岡山市国保年金課

| | | | |
|----|--|--|--|
| 11 | 業務要件一覧表 研修 制度知識の習得 (機能番号1-15) | 受託者が実施すると記載ありますが、制度知識、業務フローなど基礎となる内容は提供いただくことはできませんでしょうか。提供不可の場合は受託者マネージャーに対して、制度説明、業務フローなどをレクチャーいただくことはできませんでしょうか。 | 特定健康診査に関する制度や業務フローにつきましては、契約後の打合せにて資料を交えて説明を予定しています。 |
| 12 | 業務要件一覧表 ファンリティ 委託者との連絡設備 (機能番号1-29) | 新規電話回線、電話番号を取得する必要がありますでしょうか。岡山市様との連絡用の電話回線を1回線以上用意すると記載ありますが、既存利用している電話回線・電話番号をそのまま利用してもよいでしょうか。または携帯電話でのやりとりでは代用できないでしょうか。 | 新規電話回線・番号の取得は必須ではありませんが、岡山市が発送する勧奨はがきやホームページに当該電話番号を記載することとなります。また、岡山市とのやり取りについて、既存利用の電話回線・番号もしくは携帯電話で問題ありません。 |
| 13 | 業務要件一覧表 品質要件 サービス指標 (機能番号1-46) | 受診勧奨により健診を受診する動機付けに至った件数の率 45%以上とありますがこの数字は何で判断をするのでしょうか。この定義を教えてください。 受診券再発行の意向(受診済、予定)が確認できたのでしょうか。 また目標が達成できなかった場合のペナルティはありますか。 | 電話がつながった対象者のうち、受診予定・受診済・受診券再発行の意向が確認できた対象者の割合となります。 また、未達成によるペナルティはございません。 |
| 14 | その他 | 過去の委託実績の中で、コンタクトできた(電話がつながった)数を教えてください。 | 令和5年度は11,569件の対象者に最大3回の架電を実施し、6,736件コンタクトできております。 |
| 15 | その他 | クラウドサービスの利用は可能でしょうか。 電話設備は自動記録(発信呼数、応対時間など)ができることが要件であるためクラウドシステムを想定しております。 | クラウドサービスの環境や利用形態にもよりますが、原則、不可となります。 なお、業務要件一覧表1-26に示す各機能は例示であり必須要件ではありません。 |

「岡山市国民健康保険特定健康診査電話受診勧奨業務委託」
に係る質問及び回答

令和6年4月17日
岡山市国保年金課

| | | | |
|----|-----|-------------------------|--|
| 16 | その他 | 直近実施年度の落札価格と業者をご教示ください。 | 令和5年度は(株)グロップが(税抜)¥2,798,000(低入/低価格)で落札しています。 詳細はホームページでご確認ください。 https://www.city.okayama.jp/jigyosha/0000049832.html |
|----|-----|-------------------------|--|