

後期高齢者医療医療費通知に係るコールセンター業務に対する質問及び回答について

(問1) 仕様書・「4業務内容・(1) 問い合わせ対応業務」に「コールセンターで回答できない問い合わせを受けた場合は、内容と対応状況を漏れなく把握し、発注者に取次ぐ。」との記載がございます。

「取次ぐ」とは担当者からの連絡するお伝えし、お電話切って発注者に報告するとの認識で良いでしょうか。(受注者からの折り返し発信(回答)は行わない)

(答1) ご認識のとおりです。お問い合わせいただいた方には、発注者へ連絡し、担当者からの折り返し連絡となること、担当者が迅速に回答することができない場合もあるため、お時間をいただくことをお伝えください。

(問2) 問1に関して、「取り次ぐ」タイミングと連絡手段を教えてください。

(答2) タイミングについては、広域連合の業務時間内であれば、即時、電話にてご連絡ください。広域連合の業務時間外は翌開庁日、早急に電話にてご連絡ください。

(問3) 仕様書・「(2) 応答率への対応」に応答目標値「月平均 80%」に対して「該当月までの応答率が、目標値を下回る見込みとなる場合は、速やかに原因分析及び対策を報告する」との記載がございます。その判断のタイミングを教えてください。

(答3) 日平均で 80%を下回る日が続くと、その後、多少改善されても、月平均 80%を下回る可能性が高くなると思われます。日平均で 3 日続けて 80%を下回れば、これを一つの目安としていただき、週平均で 80%を下回るようであれば、早急にご対応してください。

(問4) 別紙 令和5年医療費通知コールレポート

毎時入電数がございますが、昨年分の平均応答時間、平均処理時間などわかりましたらご教示ください。(積算の参考にするため)

(答4) 対応時間の記録を取っていないため、お答えできません。

(問5) 仕様書 3頁 9 費用負担及び受注者の責務 (1) 電話番号について
使用する電話番号に指定はありますか。(市外局番 08～、ナビダイヤル、フリーダイヤル等)

(答5) 電話番号に指定はありません。

(問6) 仕様書 1頁 3 履行場所

個人情報取扱特記事項、情報セキュリティに関する特記事項が満たされていれば、クローズドオフィスの必要性はないという認識で間違いございませんでしょうか。(入退室についてはセキュリティカード式入退室になります。)

(答6) ご認識のとおりです。

(問7) 仕様書 3頁 8 実施体制 (2) 従事者数

業務管理者がオペレーターの兼務などは可能でしょうか。

(答7) 兼務で問題ありません。

(問8) 仕様書 3頁 8 実施体制 (2) 従事者数

従事者(統括責任者、業務管理者、オペレーター等)は他業務との兼務は可能でしょうか。

(答8) 仕様書でお示ししている業務内容に対応いただけるのであれば、兼務は可能です。