

告示日：令和 7 年 9 月 2 6 日

件 名：高額介護合算療養費勧奨通知に伴うコールセンター設置運営業務委託

No.	質問	回答
1	マネジャーとスーパーバイザーの兼任は可能でしょうか？	可能です。
2	週次報告書について紙での提出とありますが、提出方法は郵送可能でしょうか？	日次・週次報告書はデータ形式でご提出ください。成果品に含まれる週次報告書については、郵送提出が可能です。
3	週次報告会は対面・WEB会議等の指定はございますでしょうか？	指定はありません。
4	履行場所は岡山県外でも可能か	可能です。
5	再委託は可能か	再委託は不可です。
6	前回の委託事業者名、業務期間、契約金額をご教授いただけますでしょうか。	昨年まで指名競争入札で行っていましたので、入札結果については、公表をしていません。
7	前回実施された時の受電件数と回答率、応答時間順守率の実績をご教授いただけますでしょうか。	着信件数：1,456件、応答率91.9%、応答時間順守率については数字としていただいておりますでした。
8	業務要件一覧表のP4の上段から2つ目電話設備②（右側の機能番号1-18）に記載あります転送についてですが、コールセンター内で使用する機能という認識でよろしいでしょうか。	そのとおりです。
9	入札最低金額の設定はございますでしょうか。	ありません。
10	フリーダイヤルは受託者が準備、通話料金は委託者負担とありますが、別途実費請求をさせていただくということでもよろしいでしょうか。	その形式も可能です。
11	過去実績より、1件当たりの処理時間はどの程度を見込んでおりますでしょうか。※1件当たりの処理時間＝「通話時間」＋「保留時間」＋「後処理時間」	通話時間等の報告をいただいていないため不明です。
12	オペレータは専任配置が条件でしょうか。業務に支障がない前提で、他業務とのシェアード体制でも問題ございませんでしょうか。	問題ございません。