

入札案件概要書（物品・印刷製本・委託・賃貸借等）

件名	（長期継続）後期高齢者医療制度に係る電話受付等業務委託	契約番号	19055
履行場所	受託者社屋内		
契約期間	契約日から令和4年8月31日まで		
契約の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・履行期間：契約日から令和4年8月31日まで ※土・日・祝日、12月29日から1月3日は除く ・履行期間：8時30分から17時15分 ・業務内容 <ul style="list-style-type: none"> (1) 電話対応、お問い合わせ内容の記録、報告 (2) 登録モニターへの電話によるアンケート調査、報告 (3) 入電者への電話によるアンケート調査 ・業務運用方法 <ul style="list-style-type: none"> (1) 対応回線等：広域連合が所有している専用回線（ナビダイヤル及び代表番号）を使用し、受託者で問い合わせ対応を実施する。 (2) 電話受付用回線数：別添資料を参考に、入電に対する応答率の1日の平均が90%以上の状態を維持するために必要な回線数を算出し、広域連合に提示したうえで、通話可能回線を確保しておくこと。 (3) 従事者の必要数：別添資料を参考に、入電に対する応答率の1日の平均が90%以上の状態を維持するために必要な配置数を算出し、広域連合に提示する。（人員配置については他業務との兼務も可とする） ・経費：設備費、電話回線使用料、通信費（転送時を含む）、従事者に要する費用、光熱費、消耗品費及び施設使用料等、本業務に要する費用については、全て本委託費に含める。 ・セキュリティ対策：問い合わせ者の氏名等個人情報については、管理を徹底すること。 		
参加条件	指定業種	322 事務・業務の委託 Fコールセンター等	
	必要とする資格	特になし	
	その他の要件	<p>本件告示現在において、上記指定の営業種目が神奈川県後期高齢者医療広域連合一般競争入札有資格者名簿に登録されていることが必要条件となります。</p> <p>(1) プライバシーマーク登録証（一般財団法人日本情報経済社会推進協会）またはISMS（ISO/IEC27001もしくはJISQ27001）認証の写しを入札参加資格確認申込書と合わせて提出すること。※令和元・2年度入札参加資格者登録申請時に提出済みの場合は不要とする。</p> <p>(2) 過去5年以内に1年以上、後期高齢者医療広域連合の電話受付業務または、人口20万人以上の地方公共団体の総合電話受付業務、後期高齢者医療保険制度の電話受付業務もしくは国民健康保険制度の電話受付業務を請け負った実績があること及び、その実績が分かる実績報告書を提出すること。※令和元・2年度入札参加資格者登録時の書類で確認できる場合は不要とする。</p>	
入札方法	入札日時	令和元年7月12日（金）午前10時00分	
	入札場所	横浜市神奈川区栄町8-1 ヨコハマポートサイトビル11F	
	入札方法	入札書提出による公開方式	
入札参加申込期限	令和元年6月26日（水）		
仕様書等配布方法	事前申込みにより、メールで送付された参加資格確認通知書と引換えにお渡しします。なお、仕様書については、告示から参加申込み期限まで、広域連合窓口で閲覧ができます。		
入札に関する質疑提出期限等	<p>仕様書等配布時から、7月8日（月）の正午までメールで受け付けます。</p> <p>回答は7月9日（火）の午後5時までに入札参加者全員にメールで送付します。</p>		
落札予定者が提出する書類	<p>開札後、落札予定者は、入札翌日正午までに次の書類を提出してください。</p> <p>○入札価格の積算に関する資料（内訳書）</p>		