

各位

神奈川県後期高齢者医療広域連合
広域連合長 上地 克明
(公 印 省 略)

質問書に対する回答について

このことについて、次のとおり回答します。

件名：神奈川県後期高齢者医療広域連合コールセンター運営等業務委託

No.	該当	質疑内容	回答
1	仕様書 2	履行場所について、BCP 対策の際の別拠点運用を臨時的または一時的とありますが、想定される期間はございますでしょうか。	具体的な想定期間はありません。 ただし、統一的な従事者管理が困難などの複数拠点運営によるデメリットを懸念して「原則 1 箇所」としているため、業務継続のためのやむを得ない期間のみと考えています。 (実施要領 11 (5) アに記載のとおり、提案内容が仕様書の内容 (質問回答含む。) と異なる場合でも、仕様書と同等又はそれ以上のメリットを見込む場合は、提案を妨げないものとします。)
2	仕様書 3	契約期間について、契約日からありますが 3 月中の契約と想定してよろしいでしょうか。	プロポーザル実施要領に示すとおり、選定した候補者と仕様の調整等を行い、令和 4 年 5 月上旬頃の契約を予定しています。
3	仕様書 7 (4)	従事者 (オペレータ) については毎月の配置計画提出とのことですが、現状の計画と実績についてご教示いただけますでしょうか。	従事者の配置計画については、現在の事業者においても広域連合から指示・要望した内容はなく、各事業者の取組みによって差が出るものと認識しています。 つきましては、日別・月別の入電件数および、月別の対応時間集計から配置計画をご提案ください。

4	仕様書 6 (4)	現状の問い合わせ内容の傾向について ご教示いただけますでしょうか。	令和2年度の年間実績では、以下が主な問い合わせ内容となっています。 ①医療費通知に関する事 ②資格・負担区分に関する事 ③給付に関する事 ④高額療養費・高額介護合算療養費支給申請書に関する事 ⑤保険料額決定通知書等に関する事
5	仕様書 8 (1)	サービスレベル90%として「220113稼働実績」資料もございますが、こちらのサービスレベルは、ナビダイヤルと代表番号(045-440-6700)の合算となりますでしょうか。	「220113 稼働実績」資料に示す入電数(予測値含む)・応答数・応答率は全て、ナビダイヤルと代表番号を合算した数値となります。
6	仕様書 8 (1)	045-440-6700 についての応答率の考え方については、現状どのような計測をしているかご教示いただけますでしょうか。	ナビダイヤルも代表番号も、電話交換機で入電数・応答数を計測し、応答率を算出しています。 現在は、23チャンネル用意していますが、仮に超過した入電があったとしても、入電数・応答率の実績値には一切含まれていません。
7	仕様書 9 (1) カ	自動発電装置等の非常電源については、持続時間等の基準はございますでしょうか。	特にありません。 御社において妥当と考える当広域連合コールセンターにおける電源供給体制をご提案ください。

事務担当 神奈川県後期高齢者医療広域連合
企画課企画情報係

電話 045-440-6714

FAX 045-441-1500

E-mail kikaku@union.kanagawa.lg.jp