

広島県後期高齢者医療広域連合歯科健康診査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) 引継ぎを要する事項を記載した記録票や問い合わせ件数とその分類を記載した集計表の提出方法に指定はございますか？また、昨年度は上記書類をどのように受領されておりましたか？

(答 1) 昨年度もメール受領しており、今年度もメールでの提出をお願いします。

(問 2) コールセンター設置期間終了後から令和 8 年 3 月 3 1 日の間の音声アナウンスに含めなければならない案内はございますか？指定があれば事前に教えていただきたいです。

(答 2) 広島県後期高齢者医療広域連合歯科健康診査のコールセンターであること、受付が終了した日付、時刻、受付終了以降の問い合わせ先として広島県後期高齢者医療広域連合の担当部署の電話番号を案内してください。詳細は契約締結後、発注者と協議してください。

(問 3) 歯科健診受診券の発送は一括送付の想定でよろしいでしょうか？

(答 3) お見込みのとおりです。

(問 4) 歯科健診受診券の発送以外に送付される書類はございますか？

(答 4) 歯科健診受診券のほかには、問診票、健診協力歯科医療機関一覧、歯科健診啓発チラシの同封を予定しています。

(問 5) 統括責任者と業務管理者、業務管理者とオペレーターの兼務は可能でしょうか？

(答 5) 緊急の対応を要する案件や不測の事態が発生する場合を想定し、意思決定（代決を含む）を確実に伝える体制を確保していただきたく、統括責任者と業務管理者の兼務は不可とします。業務管理者とオペレーターの兼務は可能です。