

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) 入札最低金額の設定はございますでしょうか。

(答 1) 設定はございません。

(問 2) 電話番号はフリーダイヤルではなく、050 番号で問題ないでしょうか。

(答 2) フリーダイヤルである必要はなく、電話番号に指定はありません。

(問 3) コールセンター設置期間終了後も音声アナウンスが必要とのことですが、令和 9 年 1 月 29 日までの回線維持費用も入札額に組み込むという理解でよろしいでしょうか。

(答 3) お見込のとおりです。

(問 4) 業務従事者は業務に支障がでない前提で、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。

(答 4) 仕様書でお示ししている業務内容で対応いただけるのであれば、可能です。

(問 5) 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」

(答 5) 個別の対応時間の記録を取っていないため、お答えできません。