

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) 業務仕様書 2 (1) コールセンター設置期間及び9 (1) 電話番号について

・コールセンター設置終了後から令和9年3月31日まで設定するアナウンスについて、案内すべき内容に指定はありますか。

(受付終了日、受付終了時刻、受付終了後の問合せ先電話番号など)

(答1) 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2) 業務仕様書 4 (1) 問い合わせ対応業務

・コールセンターで回答できない問い合わせとして、想定される主な内容及び件数を教えてください。また、歯科健診受診券の再発行依頼は、受注者への取り次ぎ対象に含まれますか。

(答2) Q&A に記載のない質問等は、受注者へ取り次いでいただくことになります。主には受診券の再発行 (20 件程度)、歯科医療機関からのマニュアルに記載のない事項に関する問い合わせ (10 件程度)、その他 (10 件程度) を想定しています。

(問3) 業務仕様書 5 歯科健診受診券送付件数 (見込み)

・発送日及び同封している書類を教えてください。

(答3) 対象者には7月31日(金)に一括発送を予定しています。また、同封している書類は、歯科健診受診券、問診票、対象者の所在市区町の協力歯科医療機関一覧、歯科健診啓発カラーチラシを予定しています。

(問4) 業務仕様書 6 問い合わせ件数 (見込み)

・過去3年間の実績等を教えてください。

(答4) 過去3年間の実績は次のとおりです。なお、時間帯別データは集計していませんので、ご了承ください。

1 コールセンター設置期間

令和5年度	8月1日～12月28日
令和6年度	8月1日～12月27日
令和7年度	8月1日～12月26日

2 月別問合せ件数

	令和5年度	令和6年度	令和7年度
8月	500件	400件	375件
9月	98件	107件	83件
10月	93件	66件	63件
11月	70件	36件	50件
12月	37件	48件	56件

3 日別最大入電数及び発生日

	令和5年度	令和6年度	令和7年度
日別最大入電数	150件	96件	107件
発生日	8月3日(木)	8月6日(月)	8月4日(月)

(問5) 業務仕様書 8 実施体制

・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すか。また、本業務の履行に支障がない範囲での他業務との兼務は可能ですか。

(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。なお、業務管理者とオペレーターの兼務は可能です。また、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、他の業務との兼務は可能です。

(問6) 業務仕様書 9 (1) 電話番号について

・コールセンターで使用する電話番号は、フリーダイヤル、050 番号、固定電話等の指定はありますか。

(答6) 電話番号の指定はありません。

(問7) 落札となった場合、業務開始準備の参考として、令和7年度に使用したQ&A、問い合わせ対応マニュアル、対応記録票、集計表、音声アナウンス文案その他業務運営に使用した資料を提供していただくことは可能ですか。

(答7) 令和7年度に使用した資料は提供できません。ただし、歯科健康診査事業（歯科健診）に関するQ&A、対応記録票、集計票、音声アナウンス文案については、契約締結後に提供させていただく予定です。

(問8) 過年度の入札結果について

令和5年度、令和6年度及び令和7年度に実施された本業務に関する一般競争入札について、各年度の落札者及び落札金額をご教示ください。

(答8) 入札結果の公表に関する要領により、当広域連合内の窓口での閲覧により前年度分のみ公表しております。