

広域連合お問い合わせセンター月次報告書

4月期（2016/4/1(金)～2016/4/30(土)）			1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	
受電内容【月計】			金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	
外線問合せ数(応答数－転送)	2,794 件		118	0	0	186	175	176	129	114	0	0	146	88	92	94	97	0	0	162	101	88	84	83	0	0	106	204	285	266	0	0	
FAX問合せ件数	0 件		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
総問合せ数	2,794 件		118	0	0	186	175	176	129	114	0	0	146	88	92	94	97	0	0	162	101	88	84	83	0	0	106	204	285	266	0	0	
オペレータ数	139 名		5	0	0	6	6	6	5	6	0	0	8	8	7	7	6	0	0	8	7	7	7	7	0	0	6	9	9	9	0	0	
問い合わせ項目別件数(延べ)【月計】																																	
制度概要・広域連合について	455	11.61%	31	0	0	36	23	15	18	24	0	0	29	18	22	13	13	0	0	23	23	17	17	17	0	0	18	18	32	48	0	0	
対象者・資格	43	1.10%	4	0	0	3	1	3	0	4	0	0	2	3	3	2	2	0	0	2	1	3	1	3	0	0	2	1	2	1	0	0	
被保険者証	165	4.21%	7	0	0	13	6	10	10	6	0	0	10	6	6	9	4	0	0	8	7	6	4	8	0	0	11	5	14	15	0	0	
保 険 料	金額	66	1.68%	2	0	0	12	2	5	3	1	0	0	3	3	6	2	1	0	0	7	5	0	2	1	0	0	3	2	4	2	0	0
	軽減措置	41	1.05%	6	0	0	3	0	1	1	4	0	0	3	2	2	2	2	0	0	3	1	5	1	1	0	0	1	1	2	0	0	0
	納付方法・通知書	317	8.09%	15	0	0	20	15	7	9	8	0	0	9	7	11	10	17	0	0	57	24	23	15	12	0	0	15	13	16	14	0	0
	簡易申告書	371	9.47%	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	3	0	2	1	0	0	0	1	115	154	87	0	0
届出・手続き	236	6.02%	12	0	0	15	18	13	10	9	0	0	14	6	6	7	4	0	0	17	12	8	3	5	0	0	8	7	22	40	0	0	
一部負担金	60	1.53%	2	0	0	4	2	4	3	2	0	0	3	3	5	2	2	0	0	4	4	1	3	3	0	0	4	2	5	2	0	0	
給 付	療養諸費	60	1.53%	2	0	0	1	2	9	10	5	0	0	1	2	4	3	2	0	0	1	0	1	3	3	0	0	1	3	3	4	0	0
	高額療養費	510	13.02%	29	0	0	37	38	40	23	22	0	0	27	12	14	19	12	0	0	17	14	8	14	9	0	0	10	19	58	88	0	0
	高額介護合算療養費	446	11.38%	17	0	0	44	29	24	17	19	0	0	31	27	23	18	24	0	0	21	20	18	19	17	0	0	24	20	17	17	0	0
	葬祭費	36	0.92%	0	0	0	3	2	2	0	1	0	0	2	1	0	1	0	0	0	3	2	2	2	2	0	0	3	2	4	4	0	0
	医療機関(レセプト)	105	2.68%	3	0	0	0	4	12	5	2	0	0	7	5	5	6	12	0	0	3	7	6	3	3	0	0	6	5	8	3	0	0
	その他 (第三者行為・一部負担金差額請求) はり灸・あんまマッサージ施術 所	63	1.61%	0	0	0	11	4	8	6	2	0	0	8	3	3	1	1	0	0	3	2	0	2	0	0	0	1	4	1	3	0	0
はり灸・あんまマッサージ施術 所	20	0.51%	7	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0
保 健 事 業	健診診査事業	336	8.58%	21	0	0	28	15	14	13	17	0	0	13	15	9	15	15	0	0	23	20	11	9	21	0	0	19	11	17	30	0	0
	健康長寿事業関係	3	0.08%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	医療費通知書・ジェネリックカード	278	7.10%	3	0	0	14	57	64	37	27	0	0	19	5	5	7	2	0	0	6	0	4	2	0	0	0	3	8	10	5	0	0
苦情・要望	17	0.43%	1	0	0	3	2	2	0	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	
その他	290	7.40%	15	0	0	16	18	20	22	17	0	0	18	7	14	15	9	0	0	28	11	11	10	9	0	0	16	8	12	14	0	0	
合計	3,918	100.00%	179	0	0	265	239	255	187	173	0	0	200	130	140	133	122	0	0	229	153	127	115	114	0	0	146	248	384	379	0	0	

広域連合お問い合わせセンター月次報告書

5月期（2016/5/1(日)～2016/5/31(火)）			1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	
受電内容【月計】			日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	
外線問合せ数(応答数－転送)	4,432 件		0	389	0	0	0	400	0	0	575	378	276	233	226	0	0	223	175	186	155	140	0	0	186	144	140	103	120	0	0	241	142	
FAX問合せ件数	2 件		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
総問合せ数	4,434 件		0	389	0	0	0	400	0	0	576	378	276	233	226	0	0	223	175	186	155	140	0	0	186	144	140	103	120	0	0	242	142	
オペレータ数	131 名		0	9	0	0	0	9	0	0	9	9	7	7	7	0	0	7	7	7	6	6	0	0	7	6	6	7	7	0	0	8	7	
問い合わせ項目別件数(延べ)【月計】																																		
制度概要・広域連合について	445	7.99%	0	30	0	0	0	36	0	0	45	32	19	23	16	0	0	22	11	27	21	21	0	0	20	16	13	12	21	0	0	33	27	
対象者・資格	38	0.68%	0	1	0	0	0	4	0	0	4	3	3	2	0	0	0	3	1	2	3	1	0	0	3	0	1	1	2	0	0	3	1	
被保険者証	164	2.95%	0	12	0	0	0	11	0	0	21	9	5	7	8	0	0	8	9	7	10	12	0	0	6	10	8	5	3	0	0	4	9	
保 険 料	金額	44	0.79%	0	3	0	0	0	4	0	0	8	4	1	1	1	0	0	1	1	5	1	0	0	0	2	3	2	0	3	0	0	3	1
	軽減措置	35	0.63%	0	3	0	0	0	4	0	0	4	2	1	1	0	0	0	2	3	1	1	1	0	0	4	3	1	0	0	0	0	2	2
	納付方法・通知書	150	2.69%	0	13	0	0	0	11	0	0	10	5	5	9	8	0	0	5	4	12	9	4	0	0	11	7	8	6	11	0	0	8	4
	簡易申告書	465	8.35%	0	88	0	0	0	48	0	0	77	30	21	26	19	0	0	27	20	22	15	16	0	0	16	5	6	6	9	0	0	8	6
届出・手続き	305	5.48%	0	34	0	0	0	22	0	0	18	12	10	14	10	0	0	12	16	6	9	9	0	0	12	12	5	8	17	0	0	54	25	
一部負担金	65	1.17%	0	4	0	0	0	2	0	0	6	3	1	1	4	0	0	5	0	2	4	5	0	0	3	7	2	5	5	0	0	3	3	
給 付	療養諸費	65	1.17%	0	2	0	0	0	2	0	0	2	4	5	8	6	0	0	3	6	1	4	2	0	0	3	1	1	5	1	0	0	6	3
	高額療養費	559	10.04%	0	57	0	0	0	36	0	0	36	37	21	17	17	0	0	13	17	17	13	15	0	0	16	18	14	10	41	0	0	116	48
	高額介護合算療養費	437	7.85%	0	21	0	0	0	25	0	0	24	18	26	46	51	0	0	38	21	23	19	13	0	0	33	11	21	9	6	0	0	15	17
	葬祭費	39	0.70%	0	2	0	0	0	2	0	0	3	2	0	3	2	0	0	2	1	1	1	2	0	0	4	2	1	2	0	0	0	5	4
	医療機関(レセプト)	88	1.58%	0	4	0	0	0	4	0	0	6	7	4	7	4	0	0	1	5	3	11	4	0	0	4	6	8	5	2	0	0	3	0
	その他 (第三者行為・一部負担金差額請求) はり灸・あんまマッサージ施術 所	78	1.40%	0	3	0	0	0	0	0	0	2	5	3	8	7	0	0	7	9	5	2	3	0	0	9	3	6	2	1	0	0	3	0
保 健 事 業	健診診査事業	2,068	37.15%	0	160	0	0	0	243	0	0	363	236	165	91	100	0	0	99	69	74	57	54	0	0	72	60	49	42	35	0	0	57	42
	健康長寿事業関係	92	1.65%	0	7	0	0	0	4	0	0	16	14	13	7	4	0	0	4	2	3	2	3	0	0	3	3	1	3	0	0	0	1	2
	医療費通知書・ジェネリックカード	49	0.88%	0	4	0	0	0	2	0	0	4	3	1	3	1	0	0	2	0	3	1	0	0	0	0	8	10	2	0	0	0	3	2
苦情・要望	31	0.56%	0	1	0	0	0	0	0	0	7	4	1	2	0	0	0	3	1	1	0	1	0	0	0	1	4	0	1	0	0	3	1	
その他	342	6.14%	0	26	0	0	0	34	0	0	30	22	20	14	15	0	0	20	14	11	20	13	0	0	11	15	18	7	13	0	0	21	18	
合計	5,567	100.00%	0	476	0	0	0	494	0	0	687	452	325	290	273	0	0	278	210	227	203	179	0	0	234	191	179	131	171	0	0	351	216	

広域連合お問い合わせセンター月次報告書

6月期(2016/6/1(水)～2015/6/30(木))			1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	
受電内容【月計】			水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
外線問合せ数(応答数-転送)	3,565 件		138	128	124	0	0	366	210	178	179	163	0	0	251	169	147	139	120	0	0	130	141	102	91	87	0	0	196	218	156	132	
FAX問合せ件数	2 件		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
総問合せ数	3,567 件		138	128	124	0	0	366	210	178	179	163	0	0	251	169	148	139	120	0	0	130	141	102	91	87	0	0	196	219	156	132	
オペレータ数	149 名		6	6	7	0	0	8	7	7	7	7	0	0	8	7	7	7	7	0	0	6	7	6	6	6	0	0	7	7	7	6	
問い合わせ項目別件数(延べ)【月計】																																	
制度概要・広域連合について	526	10.85%	22	28	22	0	0	23	18	13	30	25	0	0	22	27	18	29	24	0	0	21	23	18	16	23	0	0	47	33	25	19	
対象者・資格	51	1.05%	2	0	4	0	0	0	3	5	7	1	0	0	1	4	2	2	2	0	0	2	3	1	2	0	0	0	4	0	5	1	
被保険者証	234	4.83%	7	10	7	0	0	5	11	10	9	15	0	0	8	9	5	8	10	0	0	8	16	9	9	14	0	0	27	12	15	10	
保 険 料	金額	80	1.65%	0	3	5	0	0	1	1	4	3	2	0	0	1	4	3	5	5	0	0	7	7	7	1	3	0	0	8	4	1	5
	軽減措置	44	0.91%	1	3	2	0	0	1	3	5	6	1	0	0	2	2	0	3	2	0	0	5	0	1	0	1	0	0	1	3	0	2
	納付方法・通知書	247	5.10%	11	12	9	0	0	12	4	3	10	8	0	0	9	10	7	16	20	0	0	15	20	10	11	6	0	0	20	12	14	8
	簡易申告書	797	16.44%	6	7	2	0	0	230	101	84	60	43	0	0	66	39	36	21	23	0	0	17	8	11	12	7	0	0	14	5	1	4
届出・手続き	306	6.31%	23	12	11	0	0	10	13	8	14	7	0	0	14	6	6	12	5	0	0	8	5	3	4	4	0	0	30	66	24	21	
一部負担金	80	1.65%	1	3	2	0	0	4	3	3	2	3	0	0	3	7	2	3	4	0	0	6	5	3	5	5	0	0	4	6	2	4	
給 付	療養諸費	63	1.30%	1	3	4	0	0	0	6	4	3	14	0	0	3	2	4	0	0	0	0	1	1	3	1	2	0	0	4	2	4	1
	高額療養費	595	12.28%	31	38	30	0	0	22	13	15	12	16	0	0	11	9	10	16	10	0	0	10	8	15	9	17	0	0	66	130	69	38
	高額介護合算療養費	294	6.07%	15	10	6	0	0	12	13	11	14	17	0	0	38	16	18	18	9	0	0	13	14	11	8	7	0	0	14	14	9	7
	葬祭費	49	1.01%	3	1	0	0	0	5	3	4	1	1	0	0	2	1	3	2	0	0	0	1	2	0	2	1	0	0	5	5	4	3
	医療機関(レセプト)	110	2.27%	3	5	11	0	0	4	5	6	7	4	0	0	2	3	4	4	5	0	0	7	10	3	2	2	0	0	9	4	5	5
	その他 (第三者行為・一部負担金差額請求)	38	0.78%	2	0	0	0	0	9	5	4	3	1	0	0	2	1	5	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	2	0
	はり灸・あんまマッサージ施術 所	9	0.19%	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
保 健 事 業	健診診査事業	863	17.80%	43	32	39	0	0	56	38	23	42	37	0	0	85	59	45	42	32	0	0	33	49	35	24	27	0	0	32	24	28	38
	健康長寿事業関係	79	1.63%	3	2	2	0	0	2	1	1	1	1	0	0	5	5	3	6	3	0	0	11	3	0	5	1	0	0	7	6	6	5
	医療費通知書・ジェネリックカード	41	0.85%	0	2	4	0	0	0	1	0	1	2	0	0	3	1	2	1	2	0	0	0	6	6	1	1	0	0	2	0	3	3
苦情・要望	20	0.41%	1	1	2	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	1	1	2	1	0	0	0	1	0	1	0	
その他	321	6.62%	17	20	10	0	0	16	14	19	12	12	0	0	27	16	13	11	18	0	0	16	12	4	6	10	0	0	24	12	14	18	
合計	4,847	100.00%	192	192	172	0	0	414	259	222	240	210	0	0	304	223	189	203	174	0	0	182	195	142	120	132	0	0	319	339	232	192	

広域連合お問い合わせセンター月次報告書

7月期(2016/7/1(金)～2016/7/31(日))			1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	
受電内容【月計】			金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	
外線問合せ数(応答数一転送)	4,420件		98	0	0	124	86	109	100	111	0	0	167	145	144	223	267	0	0	0	555	454	404	339	0	0	265	215	172	211	231	0	0	
FAX問合せ件数	2件		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
総問合せ数	4,422件		98	0	0	124	86	109	101	111	0	0	167	145	144	223	267	0	0	0	555	454	404	339	0	0	265	216	172	211	231	0	0	
オペレータ数	144名		6	0	0	7	7	7	7	6	0	0	7	7	7	7	7	0	0	0	9	9	8	8	0	0	7	7	7	7	7	0	0	
問い合わせ項目別件数(延べ)【月計】																																		
制度概要・広域連合について	665	9.92%	14	0	0	31	15	14	16	24	0	0	32	27	28	39	44	0	0	0	62	49	59	55	0	0	39	30	21	34	32	0	0	
対象者・資格	64	0.95%	3	0	0	4	1	2	5	0	0	0	4	1	2	6	1	0	0	0	4	1	7	4	0	0	5	3	2	5	4	0	0	
被保険者証・減額認定証・特定疾病	918	13.69%	8	0	0	21	11	14	14	15	0	0	21	25	31	31	35	0	0	0	125	106	95	91	0	0	76	64	48	39	48	0	0	
保 険 料	金額	404	6.02%	2	0	0	10	1	1	2	3	0	0	10	13	15	37	42	0	0	0	55	52	32	42	0	0	31	12	15	16	13	0	0
	軽減措置	171	2.55%	2	0	0	2	1	0	1	0	0	0	1	8	3	12	11	0	0	0	23	20	23	15	0	0	14	6	12	10	7	0	0
	保険料決定通知書・納付方法	1,708	25.47%	12	0	0	9	6	4	8	13	0	0	25	29	55	111	161	0	0	0	327	258	208	171	0	0	104	61	57	45	44	0	0
	簡易申告書	160	2.39%	3	0	0	2	3	1	2	2	0	0	6	11	2	10	9	0	0	0	22	25	11	14	0	0	11	7	11	6	2	0	0
届出・手続き	390	5.81%	10	0	0	13	11	12	8	9	0	0	16	6	14	8	16	0	0	0	36	34	27	24	0	0	25	16	21	33	51	0	0	
一部負担金・負担区分	176	2.62%	1	0	0	5	7	3	7	6	0	0	4	3	2	7	10	0	0	0	22	17	14	19	0	0	12	11	13	7	6	0	0	
給 付	療養諸費	62	0.92%	3	0	0	3	3	6	8	6	0	0	5	3	1	0	0	0	0	2	3	1	5	0	0	3	2	3	3	2	0	0	
	高額療養費	516	7.69%	23	0	0	30	16	20	12	22	0	0	23	10	14	14	17	0	0	0	32	25	24	20	0	0	20	26	10	65	93	0	0
	高額介護合算療養費	161	2.40%	6	0	0	7	5	6	11	2	0	0	18	9	5	6	6	0	0	0	6	10	12	11	0	0	4	7	12	9	9	0	0
	葬祭費	55	0.82%	1	0	0	2	2	4	1	3	0	0	2	2	2	0	1	0	0	0	4	2	7	5	0	0	5	5	1	0	6	0	0
	医療機関(レセプト)・診療報酬	118	1.76%	4	0	0	9	7	11	6	10	0	0	5	3	3	1	6	0	0	0	4	9	2	1	0	0	5	9	7	5	11	0	0
	医療費通知	24	0.36%	0	0	0	2	3	1	3	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	1	2	1	0	0	2	0	1	2	0	0	0
	その他 (第三者行為・一部負担金差額請求)	49	0.73%	0	0	0	6	4	3	3	4	0	0	4	7	4	5	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0
はり灸・あんまマッサージ施術所	13	0.19%	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	
保 健 事 業	健診診査事業	576	8.59%	27	0	0	28	26	33	21	32	0	0	45	36	21	33	27	0	0	0	41	22	30	23	0	0	32	26	21	27	25	0	0
	健康長寿事業関係	63	0.94%	2	0	0	3	1	2	3	2	0	0	1	3	3	6	6	0	0	0	3	3	3	1	0	0	7	4	5	3	2	0	0
	ジェネリック・訪問健康相談	25	0.37%	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	10	3	0	0	1	3	1	1	0	0	0
苦情・要望	38	0.57%	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	4	4	0	0	0	5	3	4	3	0	0	3	1	1	1	4	0	0	
その他	351	5.23%	10	0	0	13	6	9	14	11	0	0	16	16	13	17	13	0	0	0	31	31	32	29	0	0	23	24	12	16	15	0	0	
合計	6,707	100.00%	134	0	0	202	130	149	146	166	0	0	240	216	220	349	413	0	0	0	807	672	603	537	0	0	422	320	275	329	377	0	0	

広域連合お問い合わせセンター月次報告書

8月期（2016/8/1(月)～2016/8/31(水)）			1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	
受電内容【月計】			月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	
外線問合せ数(応答数-転送)	3,465 件		283	209	170	128	209	0	0	209	171	132	0	114	0	0	81	162	186	146	116	0	0	170	106	113	104	94	0	0	226	198	138	
FAX問合せ件数	1 件		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
総問合せ数	3,466 件		283	209	170	128	209	0	0	209	171	132	0	114	0	0	81	162	186	146	117	0	0	170	106	113	104	94	0	0	226	198	138	
オペレータ数	111 名		0	6	6	6	5	0	0	6	6	5	0	5	0	0	6	5	5	4	5	0	0	5	5	5	5	4	0	0	6	6	5	
問い合わせ項目別件数(延べ)【月計】																																		
制度概要・広域連合について	399	7.84%	23	23	14	19	17	0	0	24	17	11	0	22	0	0	10	17	23	15	16	0	0	23	11	16	22	13	0	0	31	24	8	
対象者・資格	55	1.08%	2	3	2	1	2	0	0	3	3	2	0	5	0	0	1	2	3	2	1	0	0	4	1	1	2	4	0	0	5	5	1	
被保険者証・減額認定証・特定疾病	740	14.55%	81	53	50	38	49	0	0	58	44	31	0	28	0	0	25	32	21	28	27	0	0	38	18	18	23	14	0	0	29	20	15	
保 険 料	金額	111	2.18%	9	10	6	5	6	0	0	3	5	5	0	6	0	0	3	12	5	6	3	0	0	2	2	2	7	0	0	5	2	7	
	軽減措置	114	2.24%	6	4	5	3	3	0	0	4	5	9	0	9	0	0	6	10	10	5	5	0	0	2	2	6	3	2	0	0	5	6	4
	保険料決定通知書・納付方法	593	11.66%	48	29	33	20	17	0	0	19	19	16	0	21	0	0	25	60	65	45	22	0	0	33	24	18	17	12	0	0	25	12	13
	簡易申告書	128	2.52%	3	2	2	4	0	0	0	14	16	14	0	15	0	0	6	12	5	9	1	0	0	5	1	4	2	3	0	0	4	4	2
届出・手続き	387	7.61%	52	22	19	14	13	0	0	31	21	12	0	12	0	0	11	15	15	20	13	0	0	9	11	10	2	3	0	0	36	31	15	
一部負担金・負担区分	188	3.70%	10	10	8	14	15	0	0	7	12	7	0	8	0	0	5	5	3	3	8	0	0	10	7	6	10	8	0	0	11	18	3	
給 付	療養諸費	68	1.34%	7	1	0	3	1	0	0	5	4	6	0	4	0	0	3	4	4	0	2	0	0	1	2	1	3	5	0	0	9	2	1
	高額療養費	669	13.15%	47	32	30	22	38	0	0	37	34	19	0	14	0	0	15	12	17	5	22	0	0	15	13	19	15	9	0	0	102	97	55
	高額介護合算療養費	107	2.10%	5	11	5	2	6	0	0	7	3	6	0	11	0	0	3	7	6	6	5	0	0	5	4	2	0	4	0	0	2	2	5
	葬祭費	44	0.86%	4	2	2	1	2	0	0	0	2	3	0	2	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	2	1	2	0	0	0	8	3	4
	医療機関(レセプト)・診療報酬	147	2.89%	4	5	5	3	10	0	0	5	15	10	0	5	0	0	1	7	5	2	8	0	0	12	4	8	4	7	0	0	8	17	2
	医療費通知	228	4.48%	0	0	2	4	69	0	0	55	34	16	0	4	0	0	3	4	4	4	3	0	0	7	4	2	4	3	0	0	0	3	3
	その他 (第三者行為・一部負担金差額請求)	67	1.32%	5	8	12	4	4	0	0	4	1	2	0	1	0	0	0	3	5	2	0	0	0	2	2	4	3	0	0	0	2	1	2
はり灸・あんまマッサージ施術所	10	0.20%	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
保 健 事 業	健診診査事業	420	8.26%	23	17	17	18	10	0	0	15	12	11	0	11	0	0	11	21	21	19	20	0	0	27	19	28	17	19	0	0	33	23	28
	健康長寿事業関係	240	4.72%	60	36	14	6	14	0	0	11	5	5	0	8	0	0	5	5	13	6	4	0	0	12	8	3	2	8	0	0	2	9	4
	ジェネリック・訪問健康相談	28	0.55%	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	7	1	0	0	4	3	0	3	0	0	0	0	1	1
苦情・要望	25	0.49%	1	0	3	0	4	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	2	0	4	0	0	2	1	2	
その他	319	6.27%	21	15	13	11	15	0	0	25	15	11	0	10	0	0	6	17	15	13	9	0	0	21	13	15	10	11	0	0	22	17	14	
合計	5,087	100.00%	411	284	243	192	296	0	0	328	268	199	0	198	0	0	140	246	249	199	171	0	0	237	152	166	151	129	0	0	341	298	189	

広域連合お問い合わせセンター月次報告書

9月期(2016/9/1(木)～2016/9/30(金))		1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日		
受電内容【月計】		木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
外線問合せ数(応答数-転送)	2,479 件	127	134	0	0	140	112	103	116	113	0	0	154	102	103	93	113	0	0	0	149	104	0	92	0	0	133	108	146	184	153		
FAX問合せ件数	1 件	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
総問合せ数	2,480 件	128	134	0	0	140	112	103	116	113	0	0	154	102	103	93	113	0	0	0	149	104	0	92	0	0	133	108	146	184	153		
オペレータ数	118 名	6	5	0	0	6	6	6	6	6	0	0	6	6	6	6	6	0	0	0	6	6	0	6	0	0	6	6	6	6	5		
問い合わせ項目別件数(延べ)【月計】																																	
制度概要・広域連合について	360	10.10%	7	14	0	0	10	15	12	17	15	0	0	22	9	18	13	21	0	0	0	38	19	0	18	0	0	21	11	24	34	22	
対象者・資格	45	1.26%	2	2	0	0	1	3	0	4	3	0	0	4	1	2	0	2	0	0	0	2	3	0	1	0	0	1	2	2	6	4	
被保険者証・減額認定証・特定疾病	267	7.49%	13	19	0	0	12	20	15	11	16	0	0	18	16	14	5	8	0	0	0	20	12	0	6	0	0	17	9	17	10	9	
保 険 料	金額	75	2.10%	3	7	0	0	2	1	3	6	3	0	0	0	1	3	1	0	0	0	7	10	0	6	0	0	4	6	3	6	3	
	軽減措置	63	1.77%	1	7	0	0	3	7	1	5	3	0	0	4	2	4	1	2	0	0	6	6	0	0	0	0	2	2	2	2	3	
	保険料決定通知書・納付方法	351	9.85%	17	26	0	0	14	17	8	10	15	0	0	10	9	7	11	36	0	0	0	47	30	0	21	0	0	17	13	11	19	13
	簡易申告書	23	0.65%	2	0	0	0	1	2	4	1	1	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2
届出・手続き	211	5.92%	15	6	0	0	11	9	10	5	5	0	0	9	6	8	6	2	0	0	0	5	8	0	6	0	0	13	9	25	28	25	
一部負担金・負担区分	115	3.23%	3	7	0	0	7	7	6	6	5	0	0	8	7	6	4	6	0	0	0	6	7	0	3	0	0	8	7	1	2	9	
給 付	療養諸費	76	2.13%	1	1	0	0	3	3	7	12	8	0	0	4	3	4	3	1	0	0	3	4	0	2	0	0	1	2	3	3	8	
	高額療養費	598	16.78%	41	31	0	0	32	22	25	21	18	0	0	22	17	15	16	14	0	0	0	20	9	0	15	0	0	18	31	66	94	71
	高額介護合算療養費	56	1.57%	5	2	0	0	3	4	2	6	3	0	0	4	2	2	3	1	0	0	0	4	3	0	2	0	0	2	1	2	3	2
	葬祭費	41	1.15%	0	2	0	0	3	1	2	0	3	0	0	3	3	1	4	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	1	2	4	3
	医療機関(レセプト)・診療報酬	137	3.85%	11	5	0	0	5	8	5	5	11	0	0	9	4	3	8	9	0	0	0	10	11	0	2	0	0	4	8	8	4	7
	医療費通知	17	0.48%	1	1	0	0	2	1	2	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0
	その他 (第三者行為・一部負担金差額請求)	58	1.63%	5	6	0	0	8	3	4	5	1	0	0	7	0	0	3	0	0	0	0	1	2	0	4	0	0	2	0	1	3	3
	はり灸・あんまマッサージ施術所	11	0.31%	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	1
保 健 事 業	健診診査事業	638	17.91%	15	30	0	0	36	24	25	29	32	0	0	66	38	38	27	25	0	0	0	31	23	0	21	0	0	45	33	34	36	30
	健康長寿事業関係	106	2.98%	8	5	0	0	6	7	4	4	5	0	0	12	8	9	9	15	0	0	0	6	2	0	1	0	0	1	1	2	1	0
	ジェネリック・訪問健康相談	31	0.87%	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	7	0	0	13	1	2	0	1
苦情・要望	26	0.73%	1	2	0	0	1	3	2	2	0	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	
その他	258	7.24%	13	15	0	0	20	10	9	12	13	0	0	22	13	13	14	10	0	0	0	8	9	0	13	0	0	14	10	12	18	10	
合計	3,563	100.00%	164	189	0	0	180	165	148	165	163	0	0	227	144	149	133	159	0	0	0	223	159	0	129	0	0	193	152	218	276	227	

広域連合お問い合わせセンター月次報告書

10月期(2016/10/1(土)～2016/10/31(月))		1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日		
受電内容【月計】		土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
外線問合せ数(応答数-転送)	2,386 件	0	0	186	112	89	92	78	0	0	0	113	116	111	131	0	0	165	143	100	98	102	0	0	118	110	89	95	141	0	0	197		
FAX問合せ件数	0 件	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
総問合せ数	2,386 件	0	0	186	112	89	92	78	0	0	0	113	116	111	131	0	0	165	143	100	98	102	0	0	118	110	89	95	141	0	0	197		
オペレータ数	109 名	0	0	6	6	5	6	5	0	0	0	6	5	6	5	0	0	6	6	6	5	5	0	0	6	6	6	7	6	0	0	6		
問い合わせ項目別件数(延べ)【月計】																																		
制度概要・広域連合について	360	10.56%	0	0	23	6	14	18	16	0	0	0	13	20	12	16	0	0	28	21	25	10	21	0	0	14	24	13	14	22	0	0	30	
対象者・資格	40	1.17%	0	0	5	1	4	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	3	1	3	0	0	2	6	2	2	3	0	0	2		
被保険者証・減額認定証・特定疾病	194	5.69%	0	0	17	11	4	5	7	0	0	0	4	13	13	11	0	0	10	8	6	5	16	0	0	11	18	6	13	9	0	0	7	
保 険 料	金額	107	3.14%	0	0	6	1	7	5	0	0	0	3	5	5	5	0	0	15	16	8	4	5	0	0	6	3	2	3	3	0	0	5	
	軽減措置	62	1.82%	0	0	4	1	5	3	0	0	0	2	3	2	4	0	0	5	4	1	3	5	0	0	5	3	2	2	3	0	0	5	
	保険料決定通知書・納付方法	397	11.64%	0	0	26	9	13	10	4	0	0	0	10	14	24	26	0	0	62	42	30	23	8	0	0	28	16	10	15	7	0	0	20
	簡易申告書	27	0.79%	0	0	2	1	1	0	0	0	0	2	8	1	3	0	0	1	1	0	0	3	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	
届出・手続き	204	5.98%	0	0	23	17	7	4	7	0	0	0	12	9	11	7	0	0	10	15	1	5	7	0	0	11	6	8	4	14	0	0	26	
一部負担金・負担区分	82	2.40%	0	0	6	2	3	3	1	0	0	0	2	2	1	6	0	0	7	3	5	7	7	0	0	4	7	6	4	3	0	0	3	
給 付	療養諸費	58	1.70%	0	0	3	3	1	3	7	0	0	0	8	1	2	5	0	0	3	1	3	1	3	0	0	3	1	0	3	3	0	0	4
	高額療養費	518	15.19%	0	0	67	34	22	19	17	0	0	0	15	19	17	18	0	0	13	18	7	16	17	0	0	20	14	11	16	62	0	0	96
	高額介護合算療養費	27	0.79%	0	0	1	0	1	2	1	0	0	0	3	4	0	1	0	0	3	1	0	1	1	0	0	0	3	1	2	1	0	0	1
	葬祭費	50	1.47%	0	0	3	3	2	1	3	0	0	0	3	4	5	2	0	0	2	4	0	2	1	0	0	2	1	4	3	3	0	0	2
	医療機関(レセプト)・診療報酬	111	3.26%	0	0	7	5	7	8	5	0	0	0	4	6	7	10	0	0	6	6	4	5	4	0	0	5	8	4	2	6	0	0	2
	医療費通知	18	0.53%	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	2	3	3	0	1	0	0	3
	その他 (第三者行為・一部負担金差額請求)	63	1.85%	0	0	9	3	4	3	3	0	0	0	0	3	3	4	0	0	4	3	3	0	7	0	0	3	4	4	1	1	0	0	1
はり灸・あんまマッサージ施術所	6	0.18%	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
保 健 事 業	健診診査事業	717	21.03%	0	0	49	35	25	32	29	0	0	0	43	41	34	43	0	0	51	41	34	28	29	0	0	30	36	33	28	33	0	0	43
	健康長寿事業関係	18	0.53%	0	0	0	2	3	0	1	0	0	0	1	1	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	2	1	1	0	0	0	
	ジェネリック・訪問健康相談	22	0.65%	0	0	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	4	3	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0
苦情・要望	11	0.32%	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	
その他	318	9.33%	0	0	21	13	9	12	8	0	0	0	18	15	18	16	0	0	14	26	17	13	14	0	0	15	11	16	20	16	0	0	26	
合計	3,410	100.00%	0	0	276	150	134	109	0	0	0	145	169	159	178	0	0	237	215	154	129	156	0	0	164	164	129	137	194	0	0	277		

広域連合お問い合わせセンター月次報告書

11月期(2016/11/1(土)～2016/11/30(水))		1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日		
受電内容【月計】		火	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
外線問合せ数(応答数-転送)	2,144 件	132	117	0	129	0	0	129	95	87	52	77	0	0	136	93	116	115	99	0	0	118	72	0	76	83	0	0	192	122	104		
FAX問合せ件数	0 件	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
総問合せ数	2,144 件	132	117	0	129	0	0	129	95	87	52	77	0	0	136	93	116	115	99	0	0	118	72	0	76	83	0	0	192	122	104		
オペレータ数	118 名	6	6	0	6	0	0	6	6	5	6	5	0	0	6	6	6	6	5	0	0	6	6	0	6	6	0	0	7	6	6		
問い合わせ項目別件数(延べ)【月計】																																	
制度概要・広域連合について	345	11.19%	20	6	0	25	0	0	19	11	19	5	16	0	0	18	13	18	22	14	0	0	20	18	0	14	16	0	0	28	21	22	
対象者・資格	28	0.91%	1	0	0	2	0	0	3	3	3	1	1	0	0	0	3	2	2	1	0	0	3	0	0	0	1	0	0	1	1	0	
被保険者証・減額認定証・特定疾病	161	5.22%	7	14	0	9	0	0	9	5	3	5	6	0	0	12	5	6	7	4	0	0	9	7	0	9	7	0	0	17	12	8	
保 険 料	金額	53	1.72%	3	2	0	4	0	0	0	2	1	0	0	0	4	3	4	5	9	0	0	4	4	0	2	1	0	0	3	1	1	
	軽減措置	41	1.33%	1	3	0	2	0	0	1	3	2	2	0	0	0	0	3	2	3	3	0	0	3	1	0	5	1	0	0	6	0	0
	保険料決定通知書・納付方法	353	11.45%	14	17	0	21	0	0	13	8	12	4	2	0	0	16	13	43	41	35	0	0	31	20	0	15	11	0	0	17	13	7
	簡易申告書	12	0.39%	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
届出・手続き	208	6.75%	11	15	0	10	0	0	11	8	7	5	0	0	0	10	5	4	7	7	0	0	6	8	0	6	5	0	0	51	14	18	
一部負担金・負担区分	71	2.30%	3	3	0	7	0	0	6	1	5	5	6	0	0	1	4	1	3	5	0	0	4	2	0	1	3	0	0	5	4	2	
給 付	療養諸費	67	2.17%	1	5	0	3	0	0	3	8	3	1	7	0	0	8	4	0	0	1	0	0	3	6	0	4	4	0	0	3	1	2
	高額療養費	558	18.10%	53	31	0	34	0	0	35	22	16	11	16	0	0	24	13	13	12	12	0	0	11	10	0	11	20	0	0	105	56	53
	高額介護合算療養費	26	0.84%	1	2	0	2	0	0	1	1	2	2	1	0	0	3	1	2	3	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
	葬祭費	42	1.36%	2	0	0	1	0	0	6	1	1	0	0	0	0	7	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	6	0	0	5	5	3
	医療機関(レセプト)・診療報酬	109	3.54%	5	1	0	14	0	0	11	5	6	5	4	0	0	9	6	4	3	5	0	0	12	2	0	3	3	0	0	4	4	3
	医療費通知	28	0.91%	1	5	0	2	0	0	1	0	1	0	1	0	0	4	2	2	0	1	0	0	2	2	0	1	1	0	0	1	0	1
	その他 (第三者行為・一部負担金差額請求)	51	1.65%	2	2	0	9	0	0	4	5	1	1	3	0	0	4	2	2	0	1	0	0	3	1	0	1	4	0	0	0	2	4
	はり灸・あんまマッサージ施術所	18	0.58%	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	6	1	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
保 健 事 業	健診診査事業	574	18.62%	32	28	0	33	0	0	35	30	29	14	28	0	0	38	39	35	35	33	0	0	28	21	0	18	24	0	0	27	27	20
	健康長寿事業関係	7	0.23%	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	ジェネリック・訪問健康相談	22	0.71%	1	3	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	4	0	0	3	1	2
苦情・要望	14	0.45%	2	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	
その他	295	9.57%	13	28	0	15	0	0	19	12	14	8	11	0	0	26	12	12	17	11	0	0	19	11	0	14	11	0	0	19	13	10	
合計	3,083	100.00%	173	168	0	194	0	0	184	123	129	72	106	0	0	192	130	157	168	148	0	0	160	115	0	107	125	0	0	297	177	158	

広域連合お問い合わせセンター月次報告書

12月期(2016/12/1(木)～2016/12/31(土))		1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日		
受電内容【月計】		木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土		
外線問合せ数(応答数-転送)	1,944 件	82	112	0	0	116	133	173	135	99	0	0	111	98	96	82	108	0	0	129	71	73	75	0	0	0	77	87	87	0	0	0		
FAX問合せ件数	0 件	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
総問合せ数	1,944 件	82	112	0	0	116	133	173	135	99	0	0	111	98	96	82	108	0	0	129	71	73	75	0	0	0	77	87	87	0	0	0		
オペレータ数	113 名	6	6	0	0	7	6	5	6	6	0	0	6	6	6	5	6	0	0	6	6	6	6	0	0	0	6	6	6	0	0	0		
問い合わせ項目別件数(延べ)【月計】																																		
制度概要・広域連合について	343	11.62%	16	18	0	0	16	12	19	19	18	0	0	18	16	12	17	31	0	0	32	11	16	22	0	0	0	19	10	21	0	0	0	
対象者・資格	38	1.29%	1	1	0	0	4	1	1	3	1	0	0	2	1	3	2	4	0	0	1	1	0	3	0	0	0	2	4	3	0	0	0	
被保険者証・減額認定証・特定疾病	182	6.16%	8	3	0	0	8	13	11	12	12	0	0	13	9	10	7	12	0	0	9	4	13	7	0	0	0	8	12	11	0	0	0	
保 険 料	金額	86	2.91%	6	5	0	0	5	1	0	2	4	0	0	3	3	5	5	9	0	0	14	7	4	4	0	0	0	2	6	1	0	0	0
	軽減措置	50	1.69%	4	3	0	0	5	1	2	1	3	0	0	1	1	1	2	5	0	0	6	6	2	1	0	0	0	3	3	0	0	0	0
	保険料決定通知書・納付方法	292	9.89%	16	21	0	0	11	6	8	4	4	0	0	11	11	11	12	40	0	0	57	20	16	23	0	0	0	8	10	3	0	0	0
	簡易申告書	19	0.64%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	1	4	0	0	3	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
届出・手続き	160	5.42%	12	4	0	0	14	12	10	8	7	0	0	8	5	6	5	9	0	0	6	6	4	5	0	0	0	6	17	16	0	0	0	
一部負担金・負担区分	98	3.32%	0	5	0	0	7	4	12	4	9	0	0	5	4	6	5	5	0	0	6	2	3	5	0	0	0	6	5	5	0	0	0	
給 付	療養諸費	71	2.40%	4	2	0	0	3	7	4	5	4	0	0	5	3	7	2	2	0	0	3	0	1	5	0	0	0	4	6	4	0	0	0
	高額療養費	503	17.03%	34	27	0	0	29	35	42	39	32	0	0	37	18	18	10	21	0	0	20	10	15	14	0	0	0	13	33	56	0	0	0
	高額介護合算療養費	7	0.24%	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	葬祭費	40	1.35%	2	1	0	0	2	3	4	5	0	0	0	4	2	3	1	1	0	0	0	1	0	3	0	0	0	2	2	4	0	0	0
	医療機関(レセプト)・診療報酬	99	3.35%	1	9	0	0	10	3	4	5	3	0	0	7	5	9	1	8	0	0	9	4	2	3	0	0	0	3	8	5	0	0	0
	医療費通知	308	10.43%	0	1	0	0	16	49	81	52	42	0	0	14	8	8	9	5	0	0	5	5	6	2	0	0	0	3	1	1	0	0	0
	その他 (第三者行為・一部負担金差額請求)	52	1.76%	0	4	0	0	14	12	2	5	0	0	0	0	5	1	2	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0	1	0	0	0
はり灸・あんまマッサージ施術所	15	0.51%	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	
保 健 事 業	健診診査事業	327	11.07%	20	19	0	0	16	16	25	20	11	0	0	25	38	22	22	16	0	0	9	15	14	11	0	0	0	13	10	5	0	0	0
	健康長寿事業関係	7	0.24%	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
	ジェネリック・訪問健康相談	12	0.41%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0
苦情・要望	23	0.78%	0	1	0	0	2	4	1	2	0	0	1	2	2	1	0	0	0	0	1	1	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
その他	221	7.48%	8	6	0	0	12	7	10	17	18	0	0	12	13	10	11	9	0	0	24	17	10	10	0	0	0	12	8	7	0	0	0	
合計	2,953	100.00%	132	141	0	0	173	184	239	202	172	0	0	172	149	136	115	184	0	0	205	112	119	127	0	0	0	110	137	144	0	0	0	

広域連合お問い合わせセンター月次報告書

1月期（2018/1/1(日)～2018/1/31(火)）		1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	
受電内容【月計】		日	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	
外線問合せ数(応答数－転送)	2,132 件	0	0	0	91	68	93	0	0	0	109	73	79	93	0	0	128	112	168	109	79	0	0	112	120	117	104	92	0	0	248	137	
FAX問合せ件数	0 件	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
総問合せ数	2,132 件	0	0	0	91	68	93	0	0	0	109	73	79	93	0	0	128	112	168	109	79	0	0	112	120	117	104	92	0	0	248	137	
オペレータ数	124 名	0	0	0	6	6	6	0	0	0	7	7	5	5	0	0	7	7	6	6	7	0	0	7	6	6	7	8	0	0	8	7	
問い合わせ項目別件数(延べ)【月計】																																	
制度概要・広域連合について	356 11.24%	0	0	0	13	5	26	0	0	0	16	12	11	16	0	0	28	22	30	20	12	0	0	19	21	11	10	16	0	0	44	24	
対象者・資格	27 0.85%	0	0	0	0	2	4	0	0	0	3	1	0	0	0	0	3	1	1	2	0	0	0	1	2	0	3	2	0	0	0	2	
被保険者証・減額認定証・特定疾病	156 4.93%	0	0	0	9	2	9	0	0	0	10	8	6	8	0	0	9	8	9	10	7	0	0	8	7	7	10	4	0	0	15	10	
保 険 料	金額	71 2.24%	0	0	0	2	3	2	0	0	0	4	4	3	5	0	0	3	3	2	10	4	0	0	3	4	2	6	3	0	0	3	5
	軽減措置	55 1.74%	0	0	0	2	2	3	0	0	0	2	2	2	0	0	0	2	3	7	5	2	0	0	3	10	1	2	2	0	0	2	3
	保険料決定通知書・納付方法	456 14.40%	0	0	0	11	9	13	0	0	0	9	9	11	14	0	0	16	39	70	42	23	0	0	38	40	31	24	21	0	0	21	15
	簡易申告書	11 0.35%	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
届出・手続き	248 7.83%	0	0	0	21	9	16	0	0	0	17	6	10	9	0	0	7	16	17	12	8	0	0	9	4	5	3	2	0	0	59	18	
一部負担金・負担区分	72 2.27%	0	0	0	5	2	1	0	0	0	5	1	2	4	0	0	4	2	5	5	2	0	0	4	5	2	3	4	0	0	7	9	
給 付	療養諸費	78 2.46%	0	0	0	0	2	10	0	0	0	6	2	6	5	0	0	3	2	7	4	5	0	0	4	3	4	2	6	0	0	2	5
	高額療養費	580 18.32%	0	0	0	47	25	30	0	0	0	36	20	20	28	0	0	24	27	18	13	14	0	0	19	12	14	19	19	0	0	130	65
	高額介護合算療養費	18 0.57%	0	0	0	1	6	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
	葬祭費	58 1.83%	0	0	0	3	1	4	0	0	0	5	1	1	0	0	0	6	2	5	3	3	0	0	3	5	6	0	2	0	0	5	3
	医療機関(レセプト)・診療報酬	88 2.78%	0	0	0	4	4	9	0	0	0	7	3	2	4	0	0	3	2	7	5	3	0	0	8	4	2	6	2	0	0	6	7
	医療費通知	62 1.96%	0	0	0	2	1	3	0	0	0	5	4	3	1	0	0	5	3	3	3	4	0	0	2	4	0	4	3	0	0	9	3
	その他 (第三者行為・一部負担金差額請求)	56 1.77%	0	0	0	3	1	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	3	5	9	10	3	0	0	1	5	4	2	3	0	0	1	2
	はり灸・あんまマッサージ施術所	13 0.41%	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1	1	1	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0
保 健 事 業	健診診査事業	437 13.80%	0	0	0	9	11	13	0	0	0	24	13	21	22	0	0	50	18	32	15	15	0	0	33	21	34	24	20	0	0	38	24
	健康長寿事業関係	5 0.16%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	ジェネリック・訪問健康相談	13 0.41%	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3	2	3	0	0	0	1	0
苦情・要望	13 0.41%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	4	1	1	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	
その他	293 9.25%	0	0	0	16	12	8	0	0	0	13	12	14	18	0	0	18	15	14	17	7	0	0	15	23	28	13	13	0	0	28	9	
合計	3,166 100.00%	0	0	0	152	97	154	0	0	0	164	102	114	140	0	0	190	178	241	180	114	0	0	171	176	154	137	123	0	0	375	204	

広域連合お問い合わせセンター月次報告書

2月期(2017/2/1(水)～2017/2/28(火))		1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日		
受電内容【月計】		水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水		
外線問合せ数(応答数-転送)	3,553 件	116	120	104	0	0	155	111	90	90	84	0	0	134	105	75	152	147	0	0	158	246	399	349	318	0	0	353	247	0		
FAX問合せ件数	0 件	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
総問合せ数	3,553 件	116	120	104	0	0	155	111	90	90	84	0	0	134	105	75	152	147	0	0	158	246	399	349	318	0	0	353	247	0		
オペレータ数	126 名	5	5	6	0	0	6	6	6	6	6	0	0	6	6	6	6	6	0	0	6	7	8	6	8	0	0	8	7	0		
問い合わせ項目別件数(延べ)【月計】																																
制度概要・広域連合について	473	10.07%	15	18	19	0	0	24	14	18	25	14	0	0	18	22	23	31	41	0	0	27	27	25	27	29	0	0	34	22	0	
対象者・資格	31	0.66%	0	1	0	0	0	4	1	0	2	1	0	0	2	1	1	5	3	0	0	2	2	2	2	1	0	0	0	1	0	
被保険者証・減額認定証・特定疾病	155	3.30%	8	12	8	0	0	9	6	3	9	6	0	0	12	4	2	4	6	0	0	15	6	10	7	6	0	0	14	8	0	
保 険 料	金額	89	1.89%	1	3	2	0	0	4	2	3	4	3	0	0	4	4	3	12	10	0	0	9	3	3	4	3	0	0	6	6	0
	軽減措置	58	1.23%	1	1	6	0	0	3	3	2	3	1	0	0	2	1	2	8	3	0	0	5	1	2	5	3	0	0	4	2	0
	保険料決定通知書・納付方法	416	8.85%	20	15	9	0	0	13	21	10	9	10	0	0	20	16	17	50	68	0	0	47	14	18	9	13	0	0	19	18	0
	簡易申告書	9	0.19%	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
届出・手続き	241	5.13%	16	9	5	0	0	8	14	8	9	3	0	0	7	5	1	9	8	0	0	15	9	18	17	28	0	0	27	25	0	
一部負担金・負担区分	93	1.98%	1	4	3	0	0	4	4	2	1	4	0	0	5	0	2	3	7	0	0	10	10	3	3	11	0	0	11	5	0	
給 付	療養諸費	57	1.21%	1	1	1	0	0	4	4	9	6	3	0	0	4	3	1	1	2	0	0	5	1	3	3	3	0	0	0	2	0
	高額療養費	686	14.60%	43	45	25	0	0	43	26	29	22	18	0	0	26	23	8	32	13	0	0	25	19	23	38	96	0	0	89	43	0
	高額介護合算療養費	1,106	23.54%	1	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	2	2	2	2	0	0	0	2	153	300	238	142	0	0	153	105	0
	葬祭費	44	0.94%	2	2	3	0	0	0	1	1	2	3	0	0	2	3	1	3	1	0	0	2	3	1	5	2	0	0	2	5	0
	医療機関(レセプト)・診療報酬	96	2.04%	3	4	9	0	0	9	4	5	5	1	0	0	6	4	1	6	5	0	0	13	3	1	6	6	0	0	4	1	0
	医療費通知	147	3.13%	2	5	5	0	0	14	11	6	8	6	0	0	11	15	8	4	9	0	0	6	5	9	5	9	0	0	7	2	0
	その他 (第三者行為・一部負担金差額請求)	58	1.23%	1	2	10	0	0	10	3	1	1	1	0	0	1	3	3	3	1	0	0	5	1	4	0	2	0	0	1	5	0
はり灸・あんまマッサージ施術所	7	0.15%	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
保 健 事 業	健診診査事業	567	12.07%	26	31	28	0	0	33	23	17	19	23	0	0	33	22	23	36	28	0	0	32	19	18	28	25	0	0	58	45	0
	健康長寿事業関係	7	0.15%	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
	医療費通知書・ジェネリックカード	15	0.32%	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	1	1	0	0	0	0	0
苦情・要望	32	0.68%	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	2	0	1	1	2	0	0	1	2	5	1	2	0	0	5	5	0	
その他	312	6.64%	14	13	14	0	0	24	18	13	13	15	0	0	20	15	9	9	29	0	0	17	16	10	12	12	0	0	20	19	0	
合計	4,699	100.00%	157	167	149	0	0	209	158	129	141	116	0	0	181	143	108	220	237	0	0	240	300	461	411	395	0	0	457	320	0	

広域連合お問い合わせセンター月次報告書

3月期(2017/3/1(水)～2017/3/31(金))			1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	
受電内容【月計】			水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	
外線問合せ数(応答数-転送)	3,950件		231	212	172	0	0	232	182	173	148	117	0	0	218	203	194	206	147	0	0	0	223	153	144	125	0	0	153	178	227	185	127	
FAX問合せ件数	1件		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		
総問合せ数	3,951件		231	212	172	0	0	232	182	173	148	117	0	0	218	203	194	206	147	0	0	0	223	153	145	125	0	0	153	178	227	185	127	
オペレータ数	139名		7	7	5	0	0	8	6	6	6	6	0	0	7	6	6	7	6	0	0	0	7	6	6	6	0	0	7	6	7	6	5	
制度概要・広域連合について	570	10.95%	36	28	21	0	0	13	20	18	19	20	0	0	27	23	24	32	39	0	0	0	39	19	24	19	0	0	25	30	36	26	32	
対象者・資格	37	0.71%	0	3	3	0	0	3	2	2	2	0	0	0	1	1	1	0	3	0	0	0	3	3	3	0	0	0	1	2	1	2	1	
被保険者証・減額認定証・特定疾病	179	3.44%	6	12	10	0	0	9	4	10	8	3	0	0	8	3	8	5	7	0	0	0	11	10	5	3	0	0	11	9	15	14	8	
保 険 料	金額	84	1.61%	5	2	4	0	0	4	5	5	4	3	0	0	5	4	2	3	13	0	0	0	10	3	2	1	0	0	4	3	1	1	0
	軽減措置	50	0.96%	1	0	2	0	0	2	0	1	1	2	0	0	0	4	1	5	7	0	0	0	5	5	3	2	0	0	3	5	0	1	0
	保険料決定通知書・納付方法	353	6.78%	20	16	12	0	0	23	15	13	12	6	0	0	10	15	19	52	44	0	0	0	31	12	15	4	0	0	7	8	8	7	4
	簡易申告書	12	0.23%	0	0	0	0	0	1	0	0	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1
届出・手続き	246	4.73%	12	13	8	0	0	9	9	5	7	6	0	0	14	7	10	5	8	0	0	0	12	4	5	5	0	0	9	27	32	27	12	
一部負担金・負担区分	65	1.25%	5	2	6	0	0	2	2	10	5	2	0	0	3	6	1	5	1	0	0	0	1	2	3	2	0	0	1	3	0	1	2	
給 付	療養諸費	79	1.52%	2	1	5	0	0	2	4	14	11	7	0	0	5	1	3	4	2	0	0	0	1	0	5	3	0	0	1	1	3	3	1
	高額療養費	665	12.78%	36	30	26	0	0	27	18	23	16	23	0	0	26	14	20	12	15	0	0	0	21	17	11	11	0	0	19	79	96	80	45
	高額介護合算療養費	1,398	26.86%	101	83	63	0	0	92	79	57	52	42	0	0	108	104	81	53	36	0	0	0	83	67	50	57	0	0	59	32	43	29	27
	葬祭費	62	1.19%	5	8	2	0	0	2	2	6	1	3	0	0	1	3	3	1	0	0	0	0	3	3	3	1	0	0	3	5	2	2	3
	医療機関(レセプト)・診療報酬	91	1.75%	2	6	4	0	0	4	4	7	6	1	0	0	3	5	2	6	5	0	0	0	6	5	2	2	0	0	2	8	2	6	3
	医療費通知	70	1.34%	8	7	4	0	0	6	5	3	3	8	0	0	5	3	4	2	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	1	2	2	3
	その他 (第三者行為・一部負担金差額請求)	58	1.11%	1	7	13	0	0	6	2	0	2	2	0	0	3	1	0	1	3	0	0	0	3	3	0	3	0	0	2	3	1	1	1
はり灸・あんまマッサージ施術所	10	0.19%	0	0	2	0	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
保 健 事 業	健診診査事業	837	16.08%	40	48	24	0	0	45	46	22	27	13	0	0	44	37	51	57	30	0	0	0	48	38	40	31	0	0	45	29	49	43	30
	健康長寿事業関係	12	0.23%	0	2	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	医療費通知書・ジェネリックカード	21	0.40%	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	5	0	0	2	2	3	0	0
苦情・要望	25	0.48%	2	1	1	0	0	2	1	1	1	1	0	0	1	1	3	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	1	1	1	2	1	
その他	281	5.40%	11	16	7	0	0	17	11	19	22	14	0	0	16	15	7	12	11	0	0	0	13	7	12	9	0	0	12	10	17	12	11	
合計	5,205	100.00%	294	287	217	0	0	271	230	217	204	161	0	0	281	248	242	259	224	0	0	0	295	200	188	161	0	0	209	259	313	260	185	

審査項目点数配分

審査項目			審査方式		最高 評価点	
業務提案	(1) 事業者に関する事項	①会社概要及び財務状況	実績等の書類	審査委員会全体	16点	
		②受託実績又は事業実績			10点	
	小計				26点	
	(2) 業務に関する事項	(ア) 業務実施方針	③業務実施方針	業務提案の内容	各審査委員	4点
		(イ) 業務実施体制等	④業務実施体制			12点
		(ウ) 電話受付業務	⑤電話受付業務に関する考え方			20点
		(エ) 研修体制	⑥研修体制に関する考え方			8点
		(オ) 個人情報保護等	⑦個人情報保護に関する考え方			4点
		(カ) 後期高齢者医療制度	⑧制度に関する理解度			16点
		(キ) 危機管理等	⑨災害時及び緊急時対応等危機管理に関する考え方			4点
(ク) その他提案	⑩その他業務提案	4点				
小計				72点		
積提案 格見	(3) 提案見積価格に関する事項	⑪提案見積価格	見積 格	審査 委会 全体	30点	
評価基準総合点					128点	