

プロポーザル質問回答書

平成29年8月25日

福岡県後期高齢者医療広域連合コールセンター運営業務委託公募型プロポーザルの業務提案に関する、以下の事項について回答します。

No	質問項目	質問内容	回答
1	【募集要領】 1 業務委託の概要 (3) 業務委託期間	契約書の契約期間は業務委託期間と同一との認識ですが、移行準備期間中に別途契約等は発生しますでしょうか。	別途契約は発生しません。
2	【募集要領】 1 業務委託の概要 (4) 業務委託の移行準備期間等	現在コールセンター運営を委託されている委託先企業名を教えてください。また、ご教示いただくことは可能でしょうか。	株式会社 ベルシステム24
3	【募集要領】 1 業務委託の概要 (6) 業務委託に係る提案額	現在の委託先企業との契約金額を教えてください。(平成29年度分)	25,749,556円(単年度)
4	【募集要領】 1.7 契約保証金 (2) ②	「過去2年間に官公署と種類及び規模をほぼ同じくする契約を数回にわたって締結し」とありますが、半年程度の期間の業務を複数回(複数の相手先)と締結している契約は、本項の実績として該当しますでしょうか。	該当します。
5	【募集要領】 4 プロポーザル参加申込等の提出 (3) ⑦ iii	本社所在地の市が「滞納がないこと」の証明書を発行していない場合、納税していることの証明書の提出で、添付書類の代替となりますでしょうか。その場合、至近何年分や対象の税項目など、指定はありますでしょうか。	市町村が「滞納がないこと」の証明書を発行していない場合は、平成28年度の住民税(特別徴収)、固定資産税、軽自動車税、提出時の事業年度の法人市民税、事業所税の納税証明を提出してください。
6	【募集要領】 6 業務提案書の提出 (4) 業務提案書の内容等⑫	業務提案見積書の試算にあたり、過去5年の月毎の数値等をご提示いただけますでしょうか。 ①コール数及び問合せ内訳件数 ②1次対応完結率 ③平均処理時間(通話時間・後処理時間)	①「別紙1 後期連合お問い合わせセンター月次報告書」 ②「別紙2 一時対応完了率」 ③「別紙3 平均処理時間数」 を参照ください。
7	【募集要領】 6 業務提案書の提出 (4) 業務提案書の内容等⑫	業務提案見積書の試算にあたり、貴連合で想定されている平成30年度以降の予想呼量等があれば、教えてください。	作成しておりません。被保険者数が増加に伴い「お問い合わせ」数も増加すると考えております。参考までに「別紙4 被保険者数の推移(実績)」を参照ください。 また、平成30年度、31年度には制度改正が予定されており、その後も制度の見直しが予定されています。

8	【募集要領】 7 業務提案書作成形態 (7)	「業務提案見積書の総額の積算内訳書には、その基となる単価、工数(人・日)、その他必要な経費区分が分かるよう」とありますが、様式第18号(積算内訳書)の内訳欄に記載されている基本給・諸手当・賞与・時間外手当等を記載することで良いでしょうか。また、科目欄について、修正、追加、削除等を行ってもよいでしょうか。	結構です。
9	【募集要領】 9 プレゼンテーション及びヒアリングの実施 (3) 実施方法 ①	「プレゼンテーションに使用する説明資料に、新たな文言を加えたり、追加資料の提出はできない」とのことですが、プロジェクターに投影する資料も同様ということでしょうか。(プロジェクターには提出資料を投影して説明するというのでしょうか。)もしくは、プロジェクターに投影する資料については、文言や資料の追加は可能となりますでしょうか。	ご提出いただく資料と同様のものを投影していただくこととし、文言や資料の追加は不可とします。
10	【委託仕様書】 2 業務概要 (1) 業務内容 ア	受信対応がメインと認識しておりますが発信業務は含まれておりますでしょうか。発信業務を行う場合は、どのような内容でしょうか。	折り返しのための発信はありますが、その他の発信業務は想定しておりません。
11	【委託仕様書】 2 業務概要 (1) 業務内容 イ	FAXで受付したものは、基本はFAXで回答すると認識しております。その他のチャネルを使用して回答することはありますでしょうか。	ありません。
12	【委託仕様書】 2 業務概要 (1) 業務内容 ウ	標準システム操作マニュアルの「標準システム」とは、貴連合にてコールセンターに配備される(現在配備済みである)、「貴連合の専用システム」を指すとの認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
13	【委託仕様書】 2 業務概要 (1) 業務内容 カ	電話対応の内容(結果)は問合せ等1件ごとに「貴連合の専用システム」に結果を入力するとの認識なのですが、「回答1件ずつの報告書を作成する」とは、システムに入力した内容をもとに、報告書(書面等)を別途作成し、ご提出するというのでしょうか。(システム入力以外に、別途処理があるのでしょうか。)別途作業がある場合は、処理(作業内容、報告書項目)や運用方法等を教えていただけますでしょうか。	システムとの連動はしておりません。現在、オペレーターが手書きにての受付表方式で管理し、スーパーバイザーがエクセルで報告書をまとめています。手書きのメモについては一定期間経過後に、確実に廃棄するようにしております。
14	【委託仕様書】 2 業務概要 (1) 業務内容 カ	「統計をとる」とのことですが、コールセンターシステムが導入されているという認識でよろしいでしょうか。また導入されている場合、当該システムの名称及び、コールセンターシステムから自動抽出できるデータ項目(問合せ項目別入電数、等)を教えていただけますでしょうか。	NTT コミュニケータ業務支援装置モニタリングを導入しております。 受電状況の把握のみ行っておりますので、抽出項目は外線着信数、放棄数、応答数、オペレーター平均受信数、オペレーター平均通話時間、オペレーター平均後処理時間等です。問合せ項目別入電数は手作業で確認していただくこととなります。

15	【委託仕様書】 2 業務概要 (1) 業務内容 ク	「医療費適正化関連名簿作成等」の具体的な業務手順を教えてください。また、可能でしたら名簿のひな型をご提示いただくことは可能でしょうか。	平成28年度の業務手順及びひな型は「別紙5-1 健康長寿ダイアリー受付整理一覧表」「別紙5-2 入力の手順」とおおりです。事業見直し等により変更することがありますが、その場合も様式は提供します。
16	【委託仕様書】 2 業務概要 (1) 業務内容 ク	過去5年に貴団体から業務受託者に対する、医療費適正化関連名簿作成業務以外の付随業務がございましたら、教えてください。また、主たる業務に対して、付随業務は2割以下の作業時間で実施できるとの認識で相違ないでしょうか。	現在のところ、名簿作成業務のみです。5月に業務が集中いたします。作業時間に関しては、月によって異なりますが、主たる業務の1～2割程度です。「別紙6 平成28年度月別・日報集計表」を参照ください。
17	【委託仕様書】 2 業務概要 (2) 業務期間	契約期間（業務期間）において社会情勢が激変し業務量が大きく増減した場合、契約金額または契約内容に関して、協議の上、見直されることはあるのでしょうか。	状況に応じ、双方協議のうえ対応したいと考えております。
18	【委託仕様書】 2 業務概要 (3) 移行準備期間	既存業務の引継ぎに関し、FAQ/業務マニュアル/標準システム操作マニュアル/個人情報取扱に関するマニュアル等は、前事業者作成物を引き継いでいただけるとの理解でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
19	【委託仕様書】 2 業務概要 (3) 移行準備期間	選定通知日～3月31日の期間において、研修等で貴連合の会議室等を借用することは可能でしょうか。費用等もあわせて教えてください。	福岡県自治会館管理組合に会議室の借用を依頼することは可能です。費用は実費負担となります。会議室の空き状況及び会議室の広さで費用は変わります。参考 102 会議室【70㎡】 終日 20,500円 半日 12,300円
20	【委託仕様書】 2 業務概要 (3) 移行準備期間	前事業者にて作成される引継ぎに関する資料については、いつ頃受託事業者にご提供いただけるのでしょうか。また、引継ぎに関する資料は、電子データでご提供いただけるのでしょうか。紙媒体でしょうか。既存業務の引継ぎに関し、FAQ/業務マニュアル/標準システム操作マニュアル/個人情報取扱に関するマニュアル等は、前事業者作成物を引き継いでいただけるとの理解でよろしいでしょうか。	引き継ぎに関する資料は、契約締結後に平成28年度末時点のものを電子媒体でご提供します。マニュアル等も同様に提供します。
21	【委託仕様書】 2 業務概要 (3) 移行準備期間	移行準備期間に実施される貴連合や審査委員会との定例的な会議、引継ぎ、打合せ等の実施頻度・時間等の目安を教えてください。	移行準備の進捗状況については定期的に書面による報告を求める予定ですが、会議等は予定しておりません。会議等は必要に応じて開催します。
22	【委託仕様書】 2 業務概要 (3) 移行準備期間	移行準備期間に実施される業務の引継ぎ期間や、引継ぎを開始するタイミングを教えてください。	最終的な移行は4月1日です。現在の受託業者との引き継ぎについては協議のうえ日程調整します。
23	【委託仕様書】 2 業務概要 (4) 受付時間	どうしても必要な時間外業務が発生した場合、業務場所に対応することは可能でしょうか。可能な場合、何時まで可能でしょうか。開館時間、閉館時間もあわせて教えてください。	時間外業務が発生した場合、業務場所に対応することは可能です。なお、開館時間、閉館時間の設定はありません。入館・入室鍵を貸与いたします。

24	【委託仕様書】 2 業務概要 (4) 受付時間	「平日のみ」とのことですが、夏季休業や年末年始休業等、その他に定められた指定休業日はございますか。	年末年始休業は12月29日から1月3日、その他はカレンダーどおりです。
25	【委託仕様書】 2 業務概要 (4) 受付時間	「受付時間中」に、スーパーバイザー、オペレーターの全要員が、一斉に昼休憩をとる運用は可能でしょうか。	不可です。
26	【委託仕様書】 2 業務概要 (6) 業務場所	「福岡県自治会館4階 執務室」は、コールセンター業務のみで使用するクローズスペースでしょうか。 また、業務運営フォローや社内打合せ等を行うために、センタースタッフ以外の弊社従業員が入室することは可能でしょうか。	コールセンター業務のみで使用するクローズスペースです。 センタースタッフ以外の従業員の入室も可能です。
27	【委託仕様書】 2 業務概要 (6) 業務場所	センタースタッフの通勤用に、貴連合の駐輪場を利用させていただくことは可能でしょうか。	本広域連合の駐輪場もありますが、近くに市営の駐輪場があり無料でご利用いただけます。
28	【委託仕様書】 2 業務概要 (6) 業務場所	貴連合コールセンターで用意されている最大席数、最大回線数を教えていただけますでしょうか。	席数、回線数ともに「12」です。
29	【委託仕様書】 2 業務概要 (6) 業務場所	業務に必要な備品（電話、ヘッドセット、パソコン、FAX、プリンター、キャビネット、ロッカー、帳票ファイル等）は貴連合でご準備いただけるという認識でよろしいでしょうか。 弊社で設備や機材に係る調達物があれば教えていただけますでしょうか。	本広域連合で、準備いたします。
30	【委託仕様書】 2 業務概要 (6) 業務場所	データ・報告書の作成、弊社内及び貴連合との情報連携を行うため、弊社管理者用に外部接続（弊社内ネットワークに接続）可能なパソコンや携帯電話を持込むことは可能でしょうか。	可能です。ただし、本広域連合が使用しているネットワーク回線は利用できません。
31	【委託仕様書】 3 コールセンター機能要件 (3) 運営管理機能ア	「回答1件ずつの対応記録を作成する」とありますが、具体的な方法は以下のどの内容に該当しますでしょうか。 ①「貴連合の専用システム」へ対応履歴（対応結果）を入力。専用システム内でデータを管理する。 ②「貴連合の専用システム」には入力しないが、別途、業務用パソコン（貴連合からの貸与物）上の管理用ファイル（エクセル等）に入力しデータ管理する。 ③電話等の対応時に「(仮)受付票(書面)」に記載し、管理は書面のみで行う。（専用システムやその他管理ツールなど、データでの管理は行わない。）	電話等の対応時に「(仮)受付票(書面)」に記載し、「連合の専用システム」には入力しないが、別途、業務用パソコン（連合からの貸与物）上の管理用ファイル（エクセル等）に入力しデータ管理しています。

32	【委託仕様書】 3 コールセンター機能要件 (3) 運営管理機能イ	「FAQに登録」「FAQの追加作成」とありますが、FAQの登録・管理（及び閲覧）は、紙媒体もしくはエクセル等のデータを使用するとの認識でよろしいでしょうか。（「貴連合の専用システム」もしくは「コールセンターシステム」のFAQ機能を使用するのでしょうか。）	システムとは連動しておりません。 別に、ワードやエクセル等を使い入力、管理してください。
33	【委託仕様書】 3 コールセンター機能要件 (3) 運営管理機能オ	貴連合への報告については、日報・週報・月報の提出とは別に、関係者が集まっての定例会・報告会を月1回程度実施するとの認識で相違ないでしょうか。	報告については、日報・週報・月報の提出をお願いします。不定期に、センター長との打合せを実施しております。
34	【委託仕様書】 4 要員要件 (1) 実施体制	「スーパーバイザーを常時1名以上、オペレーターを常時4名以上確保すること」以外については、実施体制（配置席数、要員の役割等）の指定は無いとの認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
35	【委託仕様書】 4 要員要件 (1) 実施体制	「曜日や時間帯による繁閑を考慮し」とありますが、曜日別、時間帯別、月別等の入電実績値を教えてくださいませんか。	「別紙6 平成28年度月別・日報集計表」を参照ください。
36	【委託仕様書】 4 要員要件 (1) 実施体制	前年度のセンター運営における、月毎の平均管理者配置人数、平均オペレーター配置人数を教えてくださいませんか。	「別紙6 平成28年度月別・日報集計表」を参照ください。 ※オペレーター数の中に管理者2名が含まれています。
37	【委託仕様書】 4 要員要件 (5) 対応知識の事前習得	ア～キの内容について、貴連合のご担当者により実施されるものという認識でよろしいでしょうか。	原則として、制度の概要については、受託者が独自に習得することを前提としておりますが、必要に応じ、資料の提供及び研修を実施します。
38	【委託仕様書】 4 要員要件 (5) 対応知識の事前習得	ア～キの内容の研修に必要な、日数、時間数を教えてくださいませんか。	マニュアル等をご提供しますので、移行準備期間の内には習得できると考えております。
39	【委託仕様書】 5 運用の柔軟性 (2)	過去にコール数の増減に応じて、オペレーター数を変更したことはありますか。	あります。 「別紙6 平成28年度月別・日報集計表」を参照ください。
40	【委託仕様書】 5 運用の柔軟性 (2)	オペレーター数を変更した場合でも、契約金額の変更は無いとの認識でよろしいでしょうか。（大幅な業務量の増減に伴い、契約の見直し等があった場合を除く）	お見込のとおりです。
41	【委託仕様書】 5 運用の柔軟性 (1)	過去に運用時間の見直しによる、8:30以前からの運営ないしは、17:30以降の運営は実施されたことはありますか。あれば、当該時期や期間を教えてくださいませんか。	現在のところありません。

4 2	【委託仕様書】 6 S L A指標	弊社は善管注意義務を果たす前提ではございますが、万一、S L A指標が達成できなかった場合には、ペナルティを科せられるものでしょうか。	達成することが前提です。達成できない場合は、改善案の提出や指導を行い、それでも改善されない場合は、契約の変更等（解除を含む）を検討させていただきます。
4 3	【委託仕様書】 7 納品物	納品時期および納品形態を教えてください。時期のご指定がない場合、契約終了時に貴連合へ納品できるよう準備しておくとの認識でよろしいでしょうか。	納品時期については、契約期間満了日の1カ月前までに納品してください。納品形態は、データ及び紙媒体（各1部）とします。
4 4	【提案書】	「後期高齢者医療制度に関する理解度」について、過去の経緯からの理解よりも現状及び今後の方向性を見据えた制度理解という認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。