

「岡山市国民健康保険特定健康診査電話受診勧奨業務委託」
に係る質問及び回答

令和7年4月11日
岡山市国保年金課

項番	仕様書項番	質問	回答
1	公告 2 入札に参加する者に必要な資格 (4)	特定健康診査電話受診勧奨業務委託の業務に限りますでしょうか？	特定健康診査の電話受診勧奨業務に限らず、一般的なコールセンター業務を実績といたします。
2	仕様書 4 委託期間 (2) コールセンターの運営期間	開始日が「令和7年7月1日～7月8日を目途とする」と記載がありますが、7月1日から業務が開始し、11月30日で終了することを想定して見積を作成すれば宜しいでしょうか。	お見込みの通りです。
3	仕様書 5 履行場所	履行場所については、作業場所に関する報告書にて、岡山市以外での提出、実施を想定しておりますが差し支えないでしょうか。	086で始まる番号で発信及び受電ができるのであれば、履行場所を岡山市外として差し支えありません。
4	仕様書 6 受診勧奨実施方法 (3) 人員配置	8月～11月の間で、2,500件/月 程度を架電し、計10,000件を架け終えるスケジュールで、受託者側で配置人数・シフト等作成して業務実施するという認識でよいでしょうか。	お見込みの通りです。
5	仕様書 6 受診勧奨実施方法 (4) 電話勧奨の内容 ⑤使用する電話番号及び受電対応 ウ	当該業務専用電話番号を新規で取得する場合、委託者様の受診勧奨通知物、広報誌、及びホームページに掲載するためにはいつ頃までに電話番号の取得が必要かをご教示ください。	5月末までには電話番号の提示をお願いします。
6	仕様書 7 受診券再交付申請受付 (1) 電話受付期間	令和7年7月上旬から7月31日まで(受付開始から架電業務開始までの期間)は、受診券交付に関する問い合わせの受電対応を行い、受託者から架電は行わないという認識で良いでしょうか。	お見込みの通りです。
7	仕様書 全般	架電を行う際の対象者データについては、対象者の氏名、電話番号等個人情報が含まれると思いますが、市から受託者へどのような形でのデータの受け渡しを想定されていますでしょうか。(データ様式、授受方法)ご教授ください。	excel形式のファイルを暗号化しCD-Rに書き込んだものでお渡しをする方法で想定しています。
8	業務要件一覧表 1-30 誘導対応業務	回答に個人情報が含まれるものは、原則利用者に電話の掛け直しを依頼する。とありますが、どのような場合が該当するか、一例を教えてください。	コールセンターで回答が難しい一般的な問い合わせ項目を列挙しているもので各項目の具体的な例は想定しておりませんが、落札後の協議やトークスクリプトの確認等で当該事例に該当するものがあれば改めて説明いたします。