

「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8年4月9日  
岡山市国保年金課

項番	仕様書項番	質問	回答												
1	公告 3 入札手続等	入札条件(期間・規模など)は昨年度と変更はございますでしょうか。	変更はございません。												
2	仕様書(案) 5 履行場所	他コール業務とのスペース共有可否についてご教示ください。 本業務専用の隔離エリアは必要でしょうか。 隔離エリアが必要な場合、パーティションなどで区切るなどでも可能でしょうか。	本業務に差支えがなければ問題ありません。												
3	仕様書(案) 6 受診勧奨実施方法 (3)人員配置	2,500件/月規模と記載がありますが、月次・週次での山谷はありますでしょうか。 昨年度実績があれば差し支えない範囲でご提示いただきたく存じます。	仕様書にお示しした通り、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・シフト等作成することとなります。 業務の進捗は受託者の体制にもよりますが、令和7年度は10,999件の対象者に最大3回の架電を実施し、5,736件コンタクトできています。												
4	仕様書(案) 7 受診券等再交付申請受付 (3)実施内容及び方法	住民税特別徴収特定健診受診勧奨のお問い合わせ内容について、どのようなお問い合わせか代表例を挙げていただくことは可能でしょうか。	特定健診受診券紛失による再交付希望が大部分を占めます。中には受診券未着の問い合わせもあります。												
5	仕様書(案) 7 受診券等再交付申請受付 (3)実施内容及び方法-④	昨年度受電件数は以下とありますが、保険特定健康診査電話受診勧奨の内容変更などに際し、大幅な増減の可能性があればご教示ください。  ④ 令和7年度受電件数は下記の表のとおり <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>着信件数</td> <td>39</td> <td>13</td> <td>26</td> <td>16</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>		7月	8月	9月	10月	11月	着信件数	39	13	26	16	3	特定健康診査電話受診勧奨業務の大幅な内容変更はなく、受電件数は例年並みを見込んでいます。
	7月	8月	9月	10月	11月										
着信件数	39	13	26	16	3										

「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8年4月9日  
岡山市国保年金課

6	<b>仕様書(案)</b> 7 受診券等再交付申請受付 (3)実施内容及び方法	本業務は基本的に受電業務想定ですが、お問い合わせ内容に応じて折り返し等の発信も発生しますでしょうか。 実績などでお分かりになる範囲でご教示ください。	本業務は特定健康診査受診勧奨のための架電業務を基本としていますが、問い合わせに対応するための受電業務も行います。 問い合わせ内容に応じて折り返し等の発信が発生します。折り返しのみの集計はしておりません。
7	<b>仕様書(案)</b> 10. 成果品 (1)電話勧奨状況	下記とありますが受電できなかった場合もログ管理が必要ということでしょうか。 また、上記に際し、必要回線数など要件があればご教示ください。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">                     (1) 電話勧奨状況                      日ごとの電話の繋がった件数、繋がらなかった理由ごとの件数、受診券等再交付依頼件数、受電件数(架電に対する折り返しを除く)、がん検診等の案内件数、時間帯、架電回数別の集計表。                 </div>	「(架電対象者が)受電できなかった場合」という意図を想定して回答します。業務要件一覧表 別紙 対応記録表(案)の通り、受診勧奨対象者と通話ができなかった場合も最終状況を報告してください。 なお、必要回線は定めておりません。
8	<b>仕様書(案)</b> その他 平均通話時間について	実績を元にCPHが分かればご教示ください。	CPHを「CallPerHour」の略称であり、オペレーター1人が1時間に何件の電話対応を完了したかを示す指標と想定して回答します。CPHの報告は受けていないためわかりかねます。
9	<b>業務要件一覧表</b> 1-27 運営マニュアル作成	受電時のFAQはご体Jいいただけると考えてよろしいでしょうか。	仕様書6-(4)①の通り受託者において電話対応(トークスクリプト)及びその他の必要事項についてマニュアルを整備するものとします。
10	<b>業務要件一覧表</b> 1-29 電話対応業務②	受架電に対しての折り返しTELはありますか。 ありましたら実績の規模数をご提示いただければと存じます。	折り返しのみの集計はしておりませんが、コールセンターへの着信は8月の受診勧奨開始以降50~100件程度の実績でした。