

# 鳴門市保険料納付コールセンター業務の公募型プロポーザル方式に係る質問内容とその回答

鳴門市 健康福祉部 保険課

令和5年9月21日

| No | 項 目                  | 質問内容                                                             | 回 答                                                                                                                                                   |
|----|----------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | 仕様書 5<br>業務内容③       | 電話番号調査は受託者が実施想定でしょうか。<br>受託者が実施する場合、具体的な調査方法・作業内容についてご教授ください。    | 電話番号調査は受託者が実施するものとします。<br>電話番号調査の具体的な調査方法や作業内容については、事業者が有するノウハウによって異なるものと考えられます。例えば、情報通信事業者の提供する電話帳等から番号調査をするなどが想定されますが、より効果的な調査方法や作業内容のご提案をお願いいたします。 |
| 4  | 仕様書 5<br>業務内容⑦       | 受電対応の件数は、想定でどの程度発生しますでしょうか。                                      | 令和4年度の実績として、架電件数の約2.5%にあたる59件が受電件数になりますので、参考にしてください。                                                                                                  |
| 5  | 仕様書 6 (3)<br>業務量の見込み | 苦情の件数は、想定でどの程度発生しますでしょうか。                                        | これまでの実績として、深刻な苦情はありません。ただし、業務の性質上、苦情を言われることは想定されるものとして、業務量を見込んでください。                                                                                  |
| 6  | 仕様書 6 (3)<br>業務量の見込み | 「最大400件まで追加」とありますが追加が見込まれる月はございますでしょうか。また過去の件数データなどはいただけますでしょうか。 | 追加が見込まれる月としては、8月、9月、1月になります。過去の件数として、令和4年度実績を、参加表明者に個別にお示しいたします。                                                                                      |
| 7  | 仕様書 6 (3)<br>業務量の見込み | 「概ね200件」とありますがリスト件数は、架電実施月の何日前までにご連携いただけますでしょうか。                 | 架電実施月の初回架電日の前々日までには対象者リストをお渡しいたします。                                                                                                                   |
| 8  | 仕様書 6 (4)ア<br>業務日    | 月1回以上の土日業務日は、毎月の業務スケジュール作成時に受託者側が任意で設定する認識で相違ないでしょうか。            | お見込みのとおりです。ただし、業務の都合上、リスケジュールをお願いすることがあります。                                                                                                           |
| 9  | 仕様書 6 (6)<br>電話催告の完了 | 最低3回の架電は対象者リストが提供されてから1カ月以内に完了させる認識でよろしいでしょうか。                   | 概ねお見込みのとおりです。ただし、業務の都合上、対象者への架電業務は翌月に持ち越さないようにお願いします。                                                                                                 |

# 鳴門市保険料納付コールセンター業務の公募型プロポーザル方式に係る質問内容とその回答

鳴門市 健康福祉部 保険課

令和5年9月21日

| No | 項 目                     | 質問内容                                                                           | 回 答                                                                                                                                                  |
|----|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | 仕様書 6 (6)<br>電話催告の完了    | 架電した際の完了率はどれぐらいでしょうか。<br>また 3 回架電後の不完了率はどれぐらいでしょうか。                            | 完了率及び不完了率については、様々な条件によって、数字が大きく変わりますので、具体的な数字をお示しすることができません。                                                                                         |
| 11 | 仕様書 6 (6) ア             | A H T（平均処理時間）算出の為、電話催告時の必須案内事項をご教授いただけますでしょうか。                                 | 本人確認を行うこと、鳴門市保険料納付コールセンターから架電した旨及び架電した者の氏名を名乗ることは必須案内事項とします。<br>その他の必須案内事項については、受託候補者となった事業者との個別協議によるものとします。                                         |
| 12 | 仕様書 7 (4)<br>データの授受について | データ授受は専用回線を引く想定となりますでしょうか。クラウドストレージサービスの想定となりますでしょうか。                          | 仕様書 7 (4)にあるとおり、「市と受託者との間のみでデータ授受が可能な専用回線を用いる」とこととします。クラウドストレージサービスの利用は認められません。                                                                      |
| 13 | 仕様書 7 (6)<br>データの内容について | 電話催告対象者リストデータの電話番号は、固定電話・携帯電話どちらになりますでしょうか。また携帯電話番号が記載されている割合はおよそ何割となりますでしょうか。 | 固定電話番号か携帯電話番号かのどちらか一方のみということはなく、両方ある場合もあります。また、携帯電話番号の割合としては、概ね 5 割程度であるものと想定してください。                                                                 |
| 14 | 仕様書 9 (1)<br>執務室に関すること  | 他業務から独立した区域をパーティションで区切り確保する方法で問題ありませんでしょうか。                                    | パーティションによる区切りは、個人情報の漏洩のおそれを否定できないため、認められません。                                                                                                         |
| 15 | 仕様書 9 (2) イ<br>電話番号について | 市外局番から始まる固定電話番号とは、鳴門市の市外局番の番号を指しますでしょうか。また番号は受託者取得を想定されていますでしょうか。              | 鳴門市の市外局番「0 8 8」から始まる固定電話番号を指定するものではありません。ただし、架電先から電話番号を不審に思う方もいますので、その時には理由を説明できるようにしてください。また、固定電話番号は、受託者の責任において管理していただきますので、受託者において固定電話番号を取得してください。 |