

お問合せセンターの設置及び運營業務委託に係るプロポーザル方式による受注候補事業者募集
質問回答書

	質 問	資料名及び該当項目	回 答
1	提案書の記載につきまして、企業知名度、イメージなどによる審査への影響を避けるため、企業名や類推可能な記載はNGの場合が多くございますが、特に問題ないとの認識で宜しいでしょうか。	募集要項「4 (4) 応募方法・提案書等の提出」	審査における企業名等による影響に配慮する考えから、「募集要項4 (4) 【提案書等提出物一覧】No.3～7」に記載のとおり、提案書の副本・プレゼンテーション当日資料の作成に当たっては、事業者名を類推できるような表現を除いた記載をしていただくようお願いします。
2	提案金額評価10点(%)につきまして、採点方式詳細をご教示いただけますでしょうか。 (例)最安提示業者=10点、以下比例方式減点等	募集要項別紙2「評価項目等一覧No.9」	評価項目の採点方式は非公開です。
3	電話設備および対応記録システムにつきまして、情報セキュリティの観点から、他広域連合様では同業務専用サーバ方式の採用が主流でございます。 (共用クラウド方式はNG) 本提案でも同様の認識で宜しいでしょうか。	仕様書「6 (1) イ 環境整備」	電話設備及び対応記録システムについては、「仕様書6 (5) セキュリティの確保」及び「個人情報の保護に関する特記仕様書」の要件を満たすために必要な情報セキュリティ対策を講じていただくようお願いします。なお、仕様については、上記の視点から評価します。 ※「個人情報の保護に関する特記仕様書」は、当広域連合ホームページに追加で掲載しています。
4	本業務を実施するセンターは完全な閉域環境になりますか？(他業務との同一フローはNGか)	仕様書「6 (1) イ 環境整備」	環境整備においては、「仕様書6 (1) お問合せセンターの設置」及び「仕様書6 (5) セキュリティの確保」の要件を満たすために必要な情報セキュリティ対策が講じられた環境を整備していただくようお願いします。なお、仕様については、上記の視点から評価します。
5	電話環境(設備)ですが、クラウドPBX、CTIは利用可能でしょうか？	仕様書「6 (1) イ 環境整備」	電話環境(設備)については、「仕様書6 (1) お問合せセンターの設置」及び「仕様書6 (5) セキュリティの確保」の要件を満たすために必要な情報セキュリティ対策が講じられた環境(設備)を利用していただくようお願いします。なお、仕様については、上記の視点から評価します。

	質 問	資料名及び該当項目	回 答
6	受電器は、ソフトフォン（つまり、パソコン）の使用は可能でしょうか？	仕様書「6（1）イ 環境整備」	使用する機器については、「仕様書6（1）お問合せセンターの設置」及び「仕様書6（5）セキュリティの確保」の要件を満たすために必要な情報セキュリティ対策が講じられた機器を使用していただくようお願いいたします。なお、仕様については、上記の視点から評価します。
7	午前と午後勤務のシフトパターンにより、8:30～17:00の稼働を充足してもよいでしょうか？	仕様書「6（2）お問合せセンターの運営」	「仕様書4 想定問合せ件数・応答所要時間」及び「仕様書5 目標応答率」への対応が可能な人員配置であれば、問題はありません。
8	被保険者情報を確認する為（お問い合わせ内容に回答する為）に、広域連合会さまから被保険者情報等が確認できる「基幹システム」は貸与いただけるのでしょうか？	仕様書「6（2）お問合せセンターの運営」	「基幹システム（標準システム）」を貸与することはありません。被保険者情報等の確認が必要な場合は、当広域連合に引き継ぐこととしています。
9	センター内管理者は業務連絡用のスマホ（携帯）の持ち込みは可能でしょうか？	仕様書「6（2）お問合せセンターの運営」	「仕様書6（5）セキュリティの確保」及び「個人情報の保護に関する特記仕様書」の要件を満たしていれば、持ち込みは可能です。持ち込まれる場合には、上記の要件を遵守いただくようお願いいたします。 ※「個人情報の保護に関する特記仕様書」は、当広域連合ホームページに追加で掲載しています。
10	現行活用されている、業務マニュアル、FAQは引継ぎをしていただけるのでしょうか？	仕様書「6（2）お問合せセンターの運営」	現在活用しているマニュアル類、FAQについては、引継ぐ予定です。
11	応答率88%以上とされていますが、未達だった場合のペナルティはございますか。	仕様書「5 目標応答率」	目標応答率88%以上は仕様書の内容であるため、達成できるように業務を行っていただきます。未達だった場合は、達成するために必要な改善を図っていただきます。（オペレーターの追加配置など） また、当広域連合「業務委託契約約款第14条」の適用に当たる場合には、広域連合が契約を解除することができるものとしています。 ※「業務委託契約約款」は、当広域連合ホームページに追加で掲載しています。

	質 問	資料名及び該当項目	回 答
12	<p>広報物の郵送費用は受託者の負担となっておりますが、広報物の送付見込み数、もしくは昨年度の送付実績をご教示ください。</p>	<p>仕様書「6 (2) キ 広報物等の送付」</p>	<p>過去3か年の実績は、令和5年度63件、令和6年度76件、令和7年度47件です。</p>
13	<p>今回案件に使用する契約書（案）または標準約款を公開いただくことは可能でしょうか。 公開が難しい場合、落札後に約款内容に関して協議いただくことは可能でしょうか。</p>		<p>参考資料として当広域連合ホームページに追加で掲載しています。</p>