

久留米市集団健診等にかかる電話及びWEB予約受付業務公募型プロポーザルにかかる質問回答

No.	質問内容	回答内容
1	コールセンターの受付及び問い合わせについて、1件通話あたりの前後処理も含めた処理時間をご教示頂けますでしょうか。	これまでの実績では平均通話時間は、4分30秒～5分程度、通話後事務処理時間約1分、予約情報入力処理時間約1分の計7分程度を要しています。なお、現行のコールセンターにおいては受診対象者情報を事前に保有していないため、個人情報確認時間などに時間を要してしまいます。
2	時間帯及び曜日ごとの入電割合をご教示頂けますでしょうか。	<p>現行のコールセンターは平日9時～17時を稼働時間としています。</p> <p>R4年度の時間帯ごとの入電割合実績ですが、9時～10時が約28%、10時～11時が約14%、11時～12時が約11%、12時～13時が約8%、13時～14時が約10%、14時～15時が約9%、15時～16時が約10%、16時～17時が約10%となっています。</p> <p>6月1日の予約開始直後の入電が特に集中するため、全体として9時～10時の入電割合が高くなっています。</p> <p>また、R4年度の曜日ごとの入電割合実績ですが、月曜が約17%、火曜が約17%、水曜が約20%、木曜が約17%、金曜が約30%となっています。</p>
3	FAXによる、受付は業務対象外との認識でよろしいでしょうか。	その認識で間違いありません。
4	受診券やクーポンの発送スケジュールは共有頂けるのでしょうか。	受診券やクーポン、受診勧奨通知など本市から対象者に通知物を送付する際には、コールセンターへの入電状況に影響すると思われるので、事前にスケジュールの共有等を行わせていただきます。
5	再委託での受注業務でも、実績とみなされるのでしょうか。	参加資格に定める受託実績については、国又は地方公共団体から受託したものに なりますので、再委託は対象外です。

久留米市集団健診等にかかる電話及びWEB予約受付業務公募型プロポーザルにかかる質問回答

No.	質問内容	回答内容
6	<p>共同事業体の場合、業務実績調書には、それぞれの企業の実績を記載すればよろしいでしょうか。もしくは代表企業の実績のみでよいのでしょうか。</p>	<p>電話による受付業務及びウェブサイトによる受付業務の実績を確認する書類となりますので、共同事業体の参加者において当該実績を有している者については全て記載願います。</p>
7	<p>共同事業体にて入札参加する場合、参加申請の際に提出すべき書類は下記内訳で合っておりますでしょうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■代表企業のみ提出 <ul style="list-style-type: none"> ・参加申込書 1部 ・企画提案書 8部 ・価格提案書 1部 ・共同事業体結成予定書兼委任状 1部 ■代表企業または参加企業が提出 <ul style="list-style-type: none"> ・業務実績調書 1部 ・業務実績調書に掲げる事実確認書面 1部 ■代表企業・参加企業全てが提出 <ul style="list-style-type: none"> ・登記簿謄本 1部 ・納税証明書 1部 ・参加資格に係る申立書 1部 ・役員等調書及び照会承諾書 1部 ・委任状 1部 ・事業者概要 1部 ・I SMS 認証又はプライバシーマークの登録証の写し 1部 	<p>その認識で間違いありません。</p>
8	<p>昨年度同時事業実施時の受託業者名、受託金額をご教示ください。</p>	<p>電話及びWEB予約受付業務委託については、本プロポーザルによるものが初めてとなりますので昨年度実績はございません。</p>
9	<p>受託費用の支払い方法（総額一括払い、年払い、月締めなど）について、どの様になりますでしょうか。</p>	<p>業務仕様書「18. 委託料の支払方法」に記載のとおりです。 契約額を60カ月で分割した額を月額とし、委託料月額を月締めで支払います。</p>

久留米市集団健診等にかかる電話及びWEB予約受付業務公募型プロポーザルにかかる質問回答

No.	質問内容	回答内容
10	前回受託事業者からの引継ぎなどはございますでしょうか。	業者からの引継ぎは想定していません。 業務実施において必要だと思われる情報（これまでのコールセンターにおけるトークスクリプト、FAQ等）については、本市から提供いたします。
11	マニュアル作成にあたり、FAQデータなどは久留米市様から基本的な情報を提供頂く必要があるかと思われませんが、受託後にどのような情報を頂けますでしょうか。	これまでのコールセンターにおけるトークスクリプト、FAQデータ等の基本情報を提供させていただきます。その他必要な情報がある場合は、契約締結後に協議のうえ、提供を検討いたします。
12	過去の関連する業務のマニュアルをご提供頂く事は可能でしょうか。	当該業務委託にかかる関連業務マニュアルを保有しておりませんので、提供できません。
13	業務開始にあたり業務の概要について、久留米市による研修はありますか。研修がある場合、何時間程度を予定されておりますでしょうか。	従事者向けに本市が研修を行う予定はありません。 業務仕様書「11. 事前準備」などに記載しておりますが、従事者への研修等については受託者にて実施してください。
14	通話録音など顧客対応に係るデータ類の保管期限はございますでしょうか。	業務仕様書においては、通話記録等の保管期限等を定めておりません。そのため、ご提案内容に基づき、協議のうえ必要に応じて仕様書に加えることとなります。

久留米市集団健診等にかかる電話及びWEB予約受付業務公募型プロポーザルにかかる質問回答

No.	質問内容	回答内容
15	業務開始前まで作業計画を立てる際に、提出する作業報告書の項目をご教示ください。	<p>作業報告書については、作業計画書で定めた各作業の完了後にご提出いただくこととなります。</p> <p>業務仕様書において、作業計画書には、システム構築・設備及び機器の試験運用等の作業項目、スケジュール、作業体制図等を網羅していただくように定めていますので、当該内容をベースに作成いただくこととなります。</p> <p>なお、各作業終了時の報告書は実施内容や確認内容などがわかるものを想定していますが、特に様式は定めておりません。</p>
16	業務開始前のWEB予約システム及びコールのテストはいつまでに実施すべきでしょうか。	<p>業務開始までの準備スケジュールについては、実施要項別紙資料「企画提案書評価基準」にも明記しておりますとおり、評価基準になりますので、業務仕様書に基づき、業務開始において適切だと思われるスケジュールをご提案ください。</p>
17	成果物などのご報告方法は、メールでしょうか。または、指定のストレージなど御座いましたらご教示ください。	<p>メール又は紙媒体での報告を想定しています。</p>
18	業務開始前に、執務場所への立ち入り検査はございますでしょうか。	<p>業務仕様書「15. 立入検査」に定めているとおり、事前の通知なく任意に立入検査を実施できるものとしますので、必要に応じて判断いたします。</p>
19	コールセンターの予約変更及びキャンセルについて、当日の何時まで受付可能でしょうか。	<p>集団健診等の予約受付等については、全日程分を6月1日に開始する予定ですが、健診等実施日ごとに予約受付締切日を個別に設定し、予約者名簿を確定させます。そのため、予約変更及びキャンセルをきちんと反映できるのは、各日程の予約受付締切日までとなります。</p>

久留米市集団健診等にかかる電話及びWEB予約受付業務公募型プロポーザルにかかる質問回答

No.	質問内容	回答内容
20	特定健診の対象者数をご教示頂けますでしょうか。また、対象者数に対して、直近年度の受診率は何%となっておりますでしょうか。	令和3年度対象者数は42,498人、受診者数は15,846人であり、受診率は37.3%（R3法定報告速報値）となっております。
21	集団検診予約後のキャンセル発生率について、連絡の有無別で割合をご教示頂けますでしょうか。	予約後のキャンセル率については統計をとっておりません。業務仕様書別添資料1のうち、「コールセンター受付状況」の予約キャンセル数等をご参照ください。
22	受診率について、現在の受診率及び目標としている受診率をご教示頂けますでしょうか。	<p>以下のとおりです。</p> <p>[特定健康診査] R3受診率：37.3%（速報値）、R5目標受診率：60%</p> <p>[各種がん検診等]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・胃がん R3受診率：7.3%、R5目標受診率：10% ・肺がん R3受診率：21.9%、R5目標受診率：30% ・大腸がん R3受診率：16.7%、R5目標受診率：30% ・子宮頸がん R3受診率：20.4%、R5目標受診率：40% ・乳がん R3受診率：19%、R5目標受診率：40% ・前立腺がん R3受診率：17.3%、R5目標受診率：30% ・骨粗しょう症 R3受診率：18.4%、R5目標受診率：30%
23	業務仕様書「7. システム要件」中の『重複予約などを未然に防ぐ』については、1エンドユーザーが2回以上の予約を成立させない仕様と認識していますが間違いないでしょうか。	その認識で間違いありません。
24	業務仕様書「7. システム要件」中の『重複予約などを未然に防ぐ』については、上記が前提となった場合、個人を特定する認証「キー」として、予約番号（コロナワクチンを例にすると接種券番号）や、国民健康保険番号などをキーにするための情報を頂くことは可能でしょうか。	本市では、特定健康診査受診対象者については受診券番号を付番して受診券を送付しておりますが、がん検診等についてはそのような対応をしていません。したがって、ご質問いただいた趣旨に沿う受診対象者が認識できる認証キーについては、一部しか準備できません。

久留米市集団健診等にかかる電話及びWEB予約受付業務公募型プロポーザルにかかる質問回答

No.	質問内容	回答内容
25	業務仕様書「7. システム要件」中の『閉域網回線のみ利用可とする』については、インターネットVPNで対応することは可能でしょうか。	業務仕様書上に記載のとおり、本市から個人情報を伝送しますので、LGWAN回線又は閉域網回線のみとします。インターネットVPNでの対応は不可です。
26	業務仕様書「7. システム要件」中の『託児を実施する健診等日程においては、託児の要否と託児人数、託児を希望する子どもの氏名及び年齢の入力ができること』については、託児人数の受付最大人数等の受入在庫数の概念はないという認識でお間違いないでしょうか。	その認識で間違いありません。
27	業務仕様書別添資料1において、開催会場が10箇所と記載されておりますが、月別健診等開催日数・会場数では、7月は11箇所、10月は16箇所と記載されております。正しい会場数をご教授いただけますでしょうか。	R4年度は10箇所を集団健診等実施会場としています。月別健診等開催日数及び会場数については、延数で記載しております。同じ会場でも2回開催している場合は、会場数は2箇所としてカウントしています。
28	健診等種類と費用（自己負担額）について発生する費用は、オンライン決済ではなく現地決済の認識でお間違いないでしょうか。	その認識で間違いありません。
29	電話とWEB以外に申し込み方法はございませんでしょうか。	本業務委託の範囲においてはございません。
30	当年度の健診等受診対象者データを抽出し、受託者に提供するとありますが、現在のシステムは年度当初のデータを使用されているのでしょうか。または定期的にデータの更新をされているのでしょうか。	現在は、予約受付システム等に健診等受診対象者データを取り込む対応を行っておりません。 なお、本業務委託における健診等受診対象者データの提供については、住所異動等による当年度中の対象者変動があることから、定期的な更新を想定していません。

久留米市集団健診等にかかる電話及びWEB予約受付業務公募型プロポーザルにかかる質問回答

No.	質問内容	回答内容
31	住所に関して、提供いただいたデータと聴き取り住所に相違があった場合、現在はどのようにされているのでしょうか。	現在は、健診等受診対象者データの事前提供をしておりませんので、コールセンターでのマッチング作業はしていません。
32	過去の問い合わせ内容について具体的な想定問答はございますでしょうか。	コールセンターにおけるFAQについては、これまでの実績をベースとしたものを準備しています。
33	コールセンター及びWEB予約について過去の業務マニュアルはございますでしょうか。	これまでの実績によるものとして、コールセンターにおけるトークスクリプト及びFAQを保有しています。その他については、本市ではマニュアルを保有していません。
34	予約者情報一覧の提出は予約開始後随時とあるが、この時に健診日毎の資格確認を行っていただけますでしょうか（除票・生保・国保資格等）	事前に受診対象者データを提供しますので、対象者が予約していることが前提となりますが、予約以降に受診資格を喪失されるケース等もございますので、予約者情報の抽出時などに改めて資格確認を行う必要があると認識しています。
35	受託業者が変わった場合、業務引継ぎ期間を設けて市及び現委託業者と詳細の業務打合せを行うことは可能でしょうか。	電話及びWEBによる予約受付業務委託については、本プロポーザルが初めてとなります。電話予約受付にかかるコールセンター業務委託は実施しておりますが、現受託業者からの引継ぎは予定していません。業務開始までの打合せについては本市と行っていただく想定です。
36	データセンターの高いセキュリティとあるが、基準はございますか。	業務仕様書上には基準は明記しておりませんが、実施要項別紙資料「企画提案書評価基準」にも明記しておりますとおり、本プロポーザルにおいてはセキュリティ対策を評価基準とし、具体的な提案を求めることとしていますので、ご提案をお願いします。

久留米市集団健診等にかかる電話及びWEB予約受付業務公募型プロポーザルにかかる質問回答

No.	質問内容	回答内容
37	データセンターを管理運営していない場合は、日本国内の高いセキュリティのデータセンターを利用しても問題ありませんか。	受託者が準備するハードウェアやソフトウェアを管理するため、日本国内の高いセキュリティのデータセンターを利用することは問題ありません。
38	現行のWEB予約システムの構成図を頂くことは可能でしょうか。	契約締結後に提供することは可能です。 なお、現在本市が利用しているWEB予約システムについては、本業務委託にかかる業務仕様書要件（健診等受診対象者データ等の取込）を満たしていませんので、ご注意ください。
39	業務仕様書「6. 集団健診等予約受付にかかるシステム構築、（2）管理システム」とは具体的に委託者がどのような作業や確認ができるような構築を行えばよいか。現行の運用フローを頂くことは可能でしょうか。	管理システムの機能要件については、業務仕様書の内容を満たしていただくことが前提となりますが、具体的な内容については、提案を求める項目としておりますので、本プロポーザルの評価基準（実施要項別紙「企画提案書評価基準」）に留意いただき、ご提案ください。
40	LGWAN回線もしくは閉域網回線に接続した端末とあるが、グローバルID制+個別PCIP制限+ユーザーログインIDパス制限でも問題ないでしょうか。閉域網回線に対応する場合は、専用端末を設ける必要がある為。	業務仕様書上に記載のとおり、本市から個人情報を伝送しますので、LGWAN回線又は閉域網回線のみとします。ご提案の対応では仕様を満たしません。なお、閉域網回線にて対応する場合は、業務仕様書「7. システム要件（1）-イ」に記載しておりますとおり、受託者において接続に利用するための機器及び改選を準備していただく必要がございます。
41	現行のWEB予約画面サンプル等を頂くことは可能でしょうか。	契約締結後に提供することは可能です。
42	各健診等の予約情報をCSVファイルで出力できることとあるが、CSVレイアウトを頂くことは可能でしょうか。	契約締結後に提供することは可能です。

久留米市集団健診等にかかる電話及びWEB予約受付業務公募型プロポーザルにかかる質問回答

No.	質問内容	回答内容
43	感染症対策にて想定される受診者数を大きく下回った際、別途協議をさせて頂くことは可能でしょうか。	業務仕様書別添資料1において、R4年度予約受付状況を記載し、想定業務量をお示ししております。例年同規模の状況が継続しておりますが、ご指摘のとおり、想定業務量を大幅に下回るもしくは上回る状況となった場合、必要経費の増減が発生するかと思いますので、必要に応じて別途協議させていただきます。
44	健診項目や健診対象者年齢（節目年齢等）が契約期間中に変更となり、対象者数に大きな変動がある際は、別途協議をさせて頂くことは可能でしょうか。	上記同様、必要経費の増減が発生する場合は、必要に応じて別途協議をさせていただきます。
45	評価点の合計が6割を上回らない場合は中止することがあるとありますが、その場合の業者の選定方法はどのようになりますでしょうか。	実施要項に記載のとおり、評価点の合計が6割を上回る者が1者もない場合は、本プロポーザルを中止する場合があります。中止後の業者選定方法については、未定です。
46	業務仕様書別添資料1にある「コールセンター受付状況」について、月別の受付件数はWeb、電話の合算数になりますでしょうか。合算数と推測した場合、「年代別受付状況」からWebと電話の割合は共に5割とあることから上記受付数の半数が電話での受付数と仮定しても宜しいでしょうか。	「コールセンター受付状況」に示している数字は、すべて電話受付によるものです。 「年代別受付状況」においては、電話（コールセンター）とWEBの受付件数をそれぞれ計上しています。
47	業務仕様書別添資料1にある「コールセンター受付状況」について、9月に予約者数の増加がみられますが増加の理由をご教示ください。また、勧奨を行っている場合、勧奨条件と方法をご教示ください。	R4年度は、ハガキによる未受診者勧奨を7月～8月にかけて実施しています。9月のコールセンターにおける予約者数が増えているのは、未受診者勧奨の結果と想定されます。

久留米市集団健診等にかかる電話及びWEB予約受付業務公募型プロポーザルにかかる質問回答

No.	質問内容	回答内容
48	業務仕様書別添資料1にある「年代別予約件数状況」について、注釈に予約者実績数のため、コールセンターによる受付件数とは合致しないとありますが、受付件数と予約件数に1,900件近くの差がある理由をご教示ください。	R4年度実績では、「コールセンター受付状況」のうち、集団健診予約受付件数は3,478件であり、これは、単純に予約受付処理を実施した件数となります。他方、「年代別予約件数状況」のうち、電話による予約件数は3,070件となっていますが、これは、最終的な予約者実績数となるため、キャンセル分は除外されています。 このように統計の手法が異なるため、件数が一致しないことを注釈に明記しています。
49	一度予約を確定させた後に、付帯する健診の予約を取ることで仕様を満たしているかご教示いただけないでしょうか。	業務仕様書「7. システム要件(2)-ア-e」に記載しております『一度の入力でそれぞれの予約が可能な仕組みがあること』とは、希望する健診等の種別毎に予約手続きを行うのではなく、同日かつ同時に実施されている健診等については、必要な予約者情報を1度入力するだけで、受診可能な健診等は選択のうえ全て予約をとれるような仕組みを想定しています。 付帯する健診の予約を取る際に一から予約者情報等を入力する必要がなければ、仕様を満たしていると判断しますが、具体的な予約手続きについては、企画提案書評価基準にも記載している通り、評価基準の一部となりますので、その点に留意いただき、ご提案願います。
50	管理システムに接続できる端末はクライアント証明書を利用し、不特定多数の端末接続を制限することで代替となるかご教示いただけないでしょうか。	業務仕様書上に記載のとおり、本市から個人情報を伝送しますので、LGWAN回線又は閉域網回線のみとします。代替の対応では仕様を満たしません。
51	画面遷移に係るレスポンス時間の目標値に設定されている平常時3秒以内とは、どこまでが平常時に含まれるかご教示頂けないでしょうか。	業務仕様書別添資料1に記載しております、集団健診等予約受付状況等の数値から想定される業務量を超えた場合は、平常時から外れるものと認識しています。また、災害発生時などの緊急事態についても平常時から外れるものと認識しています。

久留米市集団健診等にかかる電話及びWEB予約受付業務公募型プロポーザルにかかる質問回答

No.	質問内容	回答内容
52	クーポン券の発送の頻度【週単位、月単位等】、また、1回あたりの最大発送数について、昨年までの発送スケジュール等をご教示いただけないでしょうか。	6月1日からの健診等開始にあわせて、5月末にがんクーポン（子宮頸がん、乳がん、大腸がん、胃がんリスク検査）を当年度の対象者に一括送付しています。送付数は、約8,800部程度となっています。
53	受付コールセンターのオペレータ数について、目標の応答率があればご教示頂けないでしょうか。	目標の応答率については定めておりません。コールセンターの実施体制については、想定業務量等を勘案し、適切な業務水準を確保できるものをご提案ください。
54	過去のコールセンター受付状況について、1通話あたりの平均通話時間は何分何秒かご教示頂けないでしょうか。	これまでの実績では平均通話時間は、4分30秒～5分程度要しています。なお、現行のコールセンターにおいては受診対象者情報を事前に保有していないため、個人情報の確認時間などに時間を要してしまう部分があります。
55	業務仕様書「10. コールセンター業務内容（1）イ」について、①～⑥の中で事前にご提供頂ける項目はどれかご教示頂けないでしょうか。また、⑥は任意項目との認識で相違ございませんでしょうか。	事前に提供する健診等受診対象者情報の中には、①住所、②氏名（カナ含む）、③生年月日を含むことを想定しています。ご認識のとおり、⑥は任意項目となります。
56	業務仕様書「10. コールセンター業務内容（1）イ」について、①住所（郵便番号）とは、郵便番号のみ聞き取るという認識で相違ございませんでしょうか。	『①住所（郵便番号）』については、郵便番号と住所を聞き取っていただく想定です。
57	WEB予約の場合、メールアドレスも取得項目という認識で相違ございませんでしょうか。	その認識で間違いありません。

久留米市集団健診等にかかる電話及びWEB予約受付業務公募型プロポーザルにかかる質問回答

No.	質問内容	回答内容
58	R4年12月現在、現在久留米市への事業者登録がないのですが、本件への参加をお認め頂けますでしょうか。	事前登録は必要ございません。 実施要項に定める参加申込書類をご提出いただき、資格審査を行います。
59	履行場所 (2) 受託者が管理運営するデータセンターとありますが、他社運営のWEB予約システムサービスを活用することは不可でしょうか。 (その場合、サーバは弊社でなくシステム会社となります)	ご質問のような形で参加される場合は、共同事業体でのご提案をお願いします。
60	社内業務管理 (対象者の重複チェック、アクセス管理等) にはアクセスを使用する予定です。管理システム要件に挙げられたb～mの項目はクラウドのWEB予約システムに具備されているのですが、管理システムを別途開発する必要があるのでしょうか。	集団健診等予約受付にかかるシステムとして、(1) 健診等WEB予約システム、(2) 管理システム、(3) コールセンターにおける電話予約受付システムを業務仕様書に挙げておりますが、それぞれの機能要件等を満たすものを提供いただけるのであれば、独立したシステムとして各々を開発する必要はございません。