

入札に関する質問に対する回答

件名	医療費通知書コールセンター業務に関する質疑
質問事項	
<ol style="list-style-type: none">1 電話回線種別の指定はありませんでしたが、フリーダイヤルでよろしいでしょうか。2 入札額は、通信料を含むものでしょうか。それとも、通信料別途請求となりますか。3 過去の入電呼料（日ごと）を開示していただけますでしょうか。4 1件当たりの平均処理時間（通話時間及び事後処理合計）を教えてください。	
回答	
<ol style="list-style-type: none">1 回線種別はフリーダイヤルとする。2 入札金額は通信料等業務に関するすべての費用を含む。3 別紙1のとおり。4 処理時間について実績報告を求めているため正確な数値は不明だが、通常は通話時間2～3分、事後処理時間1～2分と想定される。ただし、苦情対応で30分程度の通話となったケースが年間4、5件程度報告されている。	

別紙 1

	件数		
	R2	R3	R4
3月1日	25	73	30
3月2日	35	103	90
3月3日	67	66	93
3月4日	109	54	0
3月5日	57	0	0
3月6日	0	0	92
3月7日	0	27	75
3月8日	39	17	33
3月9日	20	7	22
3月10日	15	9	13
3月11日	9	12	0
3月12日	13	0	0
3月13日	0	0	16
3月14日	0	8	15
3月15日	8	5	7
3月16日	8	0	6
3月17日	0	1	6
3月18日	3	1	0
3月19日	4	0	0
3月20日	0	0	7
3月21日	0	0	0
3月22日	9	2	0
3月23日	2	2	2
3月24日	3	0	2
3月25日	3	2	0
3月26日	1	0	0
3月27日	0	0	3
3月28日	0	3	3
3月29日	3	1	1
3月30日	4	7	3
3月31日	4	0	1