

# 質疑回答書

令和6年5月10日

業務名 吹田市介護保険料収納補助・訪問納付勧奨・コールセンター業務

番号	項目	質 疑 事 項	回 答
1	コールセンター業務	架電・受電：過去3年間の月別/日別の実績をご教示願いたい。	別添のとおり（日別）
2	納付勧奨業務	訪問件数：何名にて過去3年間の月別/日別の実績をご教示願いたい。	別添のとおり（月別）
3	コールセンター業務	架電時の電話番号の指定はあるか否かご教示願いたい。	原則、コールセンターの番号からの架電とします。別の電話からの架電となる場合は架電対象者に、その旨と当該電話番号を伝えた上で架電してください。 また、コールセンターの番号を本市に事前通知する際に、合わせて当該電話番号を通知してください。
4	その他	前受託会社と落札金額をご教示願いたい。	受注者：株式会社アイティフォー 落札金額：63,822,132円（税込）

コールセンター業務 受電件数

	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目	7日目	8日目	9日目	10日目	合計	備考
令和3年度	299	219	152	103	76	60	43	23	17	22	1014	6/14~7/2 15日稼働 11日~15日目合計82件
令和4年度	52	214	211	153	103	73	43	28	20	17	914	6/13~6/24 10日稼働
令和5年度	3	146	197	126	69	55	41	31	25	24	717	6/15~6/28 10日稼働

架電件数(コールセンター番号からの架電)については、令和3年度 10件、令和4年度 4件、令和5年度 2件

納付勧奨業務 件数(接触+投函)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備考
令和3年度							240	253	220	145	232	446	1536	
令和4年度	308	228	277	258	269	275	297	279	290	293	312	328	3414	
令和5年度	327	275	428	379	312	319	333	328	291	308	319	323	3942	

※全て1名で実施