

## 質 問 回 答 書

令和 6年 2月 5日

件 名 6かみす健康ダイヤル24業務委託

番 号	図面番号等	質 問	回 答
1	仕様書 3 対象者	記載の「直近の相談件数」について増加傾向にあるようですが、令和6年度の「相談件数」について試算・想定がございましたらお示ください。	令和6年度の相談件数は、入電件数換算で、約3,850件と試算しております。 なお、相談件数は、1回の入電で複数多岐の項目の相談も想定されることから、入電件数の約2倍として試算しております。
2	仕様書 7 報告	「○入電件数推移集計(過去3年度分)」について、仕様書 3 対象者に「直近の相談件数は、令和5年度5,111件(11月末時点・入電件数ではなく相談の種類ごとに計上したもの)、令和4年度が5,085件、令和3年度が3,915件である。」と記載がありますが、それぞれの入電件数をご教示ください。	令和3年度の入電件数が3,915件、令和4年度の入電件数が5,085件、令和5年度の入電件数が、11月末時点で1,687件です。
3	仕様書 7 報告	グラフ作成にあたり「過年度分については、市から情報提供をする。」とあります。 契約の際には、データ追記・加工可能なExcelシートなどの提供をいただけるという理解で相違ありませんでしょうか。	相違ございません。
4	仕様書 9 留意事項 (6) 監査(視察)について	「委託者は、委託業務の処理に関し、を行うことができるものとし、受託者はこれに即時対応できるよう努めること」とありますが、監査が必要なケースについて、例をお示ください。 また、相談を受け付けるコールセンターは24時間稼働しており、監査のために業務を停止することや、個人情報漏洩リスクを防ぐため立ち入り調査には対応いたしかねます。 上記内容で、仕様を満たしますでしょうか。	監査(視察)については、近年、行政委託のコールセンター業務において、過大請求等の事例が発覚していることから、年1回以上の事前通告無し(例:当日朝に営業担当者へ連絡し、午後から委託者が受託者のコールセンターを訪問、など)の視察を予定しております。 なお、当該視察によるコールセンター業務の停止等は想定しておらず、業務に支障のない範囲での視察を予定しておりますことから、受託者が決定後、受託者の営業担当者等と視察方法等について協議、決定いたします。視察時の対応者としては、コールセンターの責任者のほか、営業担当者等を想定しております。 以上の監査(視察)に対応出来ない場合は、仕様を満たすことになりません。