

質問回答書

令和 7年 2月 3日

件名 7かみず健康ダイヤル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7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7年度の相談件数は、入電件数換算で、約3,520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3対象者	本件の過去3年度分(令和4年度・5年度・6年度分は集計済みしている範囲)の電話入電件数を、貴市が把握している範囲でお教えてください。	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2,568件、令和6年度の入電件数が、12月末時点で2,175件です。
3	仕様書4事業の内容(1)エ	「介護など高齢福祉サービス情報」について、「介護など高齢福祉サービス情報」とは何を指すのか、具体的な例および概ねの月平均件数をお教えてください。	主に、介護予防に効果的な運動や高齢者の介護方法等の介護に関する事、また、介護保険制度や地域支援事業等の介護保険・行政・福祉に関する事を想定しています。 また、令和6年度12月末時点の概ねの件数は次のとおりです。 ・「介護関連の相談」:3件(月平均 約0.38件) ※R5年度 4件(月平均 約0.33件) ・「介護保険・行政・福祉に関する相談」:1件(月平均 0.13件) ※R5年度 1件(月平均 0.08件)
4	仕様書5実施方法等(4)相談業務の体制イ	より多くの相談に回答し、確実に受付対応するなどを目的に、入電の際の一次受けを有資格者ではない「オペレーター」が行ったのち、直接相談員が電話対応しております。 この内容で、仕様を満たしますでしょうか。	仕様書「5 実施方法等(2)相談員の資格」のとおり、利用者の負担を考慮し、原則、有資格者等が直接対応してください。この体制がとれない場合は、受診相談体制等を明示し、委託者から指示があった場合は別途対応することで、仕様を満たすこととします。
5	仕様書5実施方法等(4)相談業務の体制ウ	「相談を受け付けるコールセンター内に、24時間年中無休体制で医師を1名以上常駐」とあります。上記体制を持たない業者は「仕様を満たさず、入札参加資格を有さない」という認識で相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
6	仕様書7報告	「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。	ご認識のとおりです。
7	仕様書7報告(1)入電件数の分類について	弊社では(1)入電件数ではなく、相談件数を対象としております。 この内容で、仕様を満たしますでしょうか。	仕様書「7 報告(1)入電件数」に示したとおり、入電件数の報告が不可能な場合は、仕様を満たすことにはなりません。
8	仕様書9留意事項(1)再委託の禁止について	これまでに認められた例がありましたらお教えてください。 またその前例と同じ内容であれば、承諾願を提出することで仕様を満たしますでしょうか。	ありません。
9	仕様書9留意事項(4)トラブル等の処理	頻回・不適正利用者数および入電数を、市で把握している範囲でお教えてください。	令和5年度以降、令和6年12月末時点で次のとおり把握しています。 ・令和5年度:1名、1か月の間で52件
10	仕様書9留意事項(6)監査(視察)について	監査(視察)が必要なケースについて、例をお示ください。	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等)の視察を予定しております。
11	仕様書9留意事項(6)監査(視察)について	「即時対応」とありますが、「かみず健康ダイヤル24」を受け付ける弊社コールセンターは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。なお監査を行う際は、ご要望をお伺いしたうえで可能な限り対応させていただきます。	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。