

# 質問回答書

令和 8年 2月 3日

件名 8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<br>対象者                 | 入電件数に対し、相談件数が3倍となっておりますが、弊社では入電件数のカウント方法は同じですが、相談件数のカウント方法が異なります。各々の会社のカウント方法でもよろしいでしょうか？                                  | 仕様書「7(2)相談件数」のとおりとなります。   |
| 2  | 仕様書3<br>対象者                 | 令和5年度、6年度、11月までの令和7年度の入電件数、相談件数をお示しいただいておりますが、令和7年度の年間想定件数は入電件数、相談件数ともに何件とみておりますでしょうか？                                     | 令和7年度の相談件数は、入電件数換算で、約2,790件と試算しております。<br>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3倍の約8,370件として試算しております。               |
| 3  | 仕様書5<br>実施方法(4)相<br>談業務の体制  | 弊社では、保健師、助産師、正看護師、管理栄養士、ケアマネージャー、心理カウンセラー、オペレーター等のスタッフの一部をリモートでの勤務を検討しております。セキュリティ面は、コールセンターと同等の体制となりますが、リモートでの対応は可能でしょうか？ | 事業場所については、公告のとおり「メディカルコールセンター内」としていることから、リモート対応は不可となります。  |
| 4  | 仕様書5<br>実施方法(4)相<br>談業務の体制イ | 電話受付は、「直接相談員が電話対応ができること」とありますが、迅速な相談対応を目的に、電話受付は「オペレーター」で行った後、直接相談員で対応する体制でも仕様を満たすでしょうか？                                   | 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。 |

件名 8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   |
|----|-----------------------|---|--|
| 5  | 仕様書7<br>報告            | 現行の報告書をご提示いただくことは可能でしょうか？   | 受注者決定後に内容等を確認し、御提示いたします。   |
| 6  | 仕様書7<br>報告(10)ア～<br>ソ | 過去3年分の集計で受託会社に変更になった場合、過去データはいただけますでしょうか？また、その場合、受付件数や相談件数のカウント方法の違いにより、相談件数については比較は難しいと思いますがよろしいでしょうか？ | 過去のデータについては、提供いたします。受付件数や相談件数のカウント方法は、仕様書「7報告(1)入電件数」と「7報告(2)相談件数」で示すとおりとなります。                   |
| 7  | 仕様書9<br>留意事項          | 弊社では、コールセンターに常駐する医師が「委託契約」となっております。コールセンター外での業務ではありませんが、契約上は再委託に該当します。この場合、「承諾願」等でご承認いただくことは可能でしょうか？    | コールセンター業務の再委託を禁止するものであって、常駐する医師との委託契約については、仕様書「5実施方法等(2)相談者の資格」と、「5実施方法等(4)相談業務の体制ウ」を満たすものと考えます。 |