

## 質 疑 ・ 回 答 書

平成 28 年 5 月 6 日

発注番号	28GAY-2	件 名	健康医療に関する電話相談事業業務委託
No.	質 疑 事 項		回 答
1	仕様書 4 (3) ロにつきまして 本事業導入後のトラブル回避、安定運営の為、仕様書 4 (3) ロに記載の場所に、事務所だけでなく、コールセンターも既に設置されていることが前提との理解でよろしいでしょうか。		・お見込みのとおり、事務所だけでなくコールセンターが設置されていることが必要と考えます。
2	仕様書 4 (3) ロにつきまして 公共交通機関とは新幹線も含まれますか？		・新幹線も公共交通機関に含まれると考えます。
3	仕様書 4 (3) ハにつきまして 医師への相談についても、外部に転送することなく、自社内のコールセンターで直接相談に応じられることが前提との理解でよろしいでしょうか。		・お見込みのとおり、コールセンター内での対応を想定しています。
4	仕様書 4 (3) ヲにつきまして 本事業導入後のトラブル回避や安定運営の為、発行者番号の登録・管理するシステムが、間違いなく既に稼働されており、かつ、事前協議や報告業務などの実績があることが前提との理解でよろしいでしょうか。		・実績の有無を問うものではありませんが、仕様書 4 (3) ヲに記載のとおりの手続が必要と考えます。
5	仕様書 4 (4) イ、ロにつきまして コールセンターを離れた地域に2か所以上設置するだけでなく、災害発生時には、被災していないコールセンターでも滞りなく業務を実施できる体制を整えられており、かつ、過去にその運用実績があることが前提との理解でよろしいでしょうか。		・実績の有無を問うものではありませんが、仕様書 4 (4) イ、ロに記載のとおり体制が必要と考えます。
6	「事務所及びコールセンターは、京阪枚方市駅を起点として公共交通機関を利用して1時間以内の場所に設置する」とありますが、このような条件は、全国の電話健康相談事業を外部に委託している地方自治体の例をみても例がなく、かつ、電話を使用する事業の性質上、受託者の立地条件に事細かな条件を付す理由を理解しかねております。また、コンプライアンス上も、入札参加事業者を特定し過ぎると、公正な競争を阻害することになり、独占禁止法並びに入札談合等関与防止法に抵触する恐れがあるのではないかと危惧しております。こういった観点から、上記条件を設けた具体的な理由をご教示ください。		・①健康や医療に関する相談であるからこそ、地域の課題や住民のニーズに添った対応を求められることから、本市の地理的な特性や方言の理解等の地域性を踏まえた対応ができること、②仕様書 4 (3) ヲ～タに示す内容について、緊急に打合せや検査等を行う必要がある際に即時的に対応できることを想定しており、事業実施上、必要な条件であると考えます。

7	<p>弊社は、コールセンターが東京・名古屋にあり、名古屋コールセンターにつきましては、京阪枚方市駅から公共交通機関を使用して1時間30分要します。しかし、大阪市内には関連会社の事務所があり、京阪枚方市駅から公共交通機関を使用し1時間以内の場所に設置してあります。したがってこの事は、今回の仕様を満たしていると理解することは可能かどうかご教示ください。</p>	<p>・No.1に示すとおり、事務所だけでなくコールセンターが設置されていることが必要と考えます。理由については、No.6のとおりです。</p>
---	---	--

枚方市 財務部 総合契約検査室 契約課

TEL：072-841-1345 (ダイヤルイン)、FAX：072-841-2015

E-mail送付先：keiyaku-kouji@city.hirakata.osaka.jp (工事)  
keiyaku-itaku@city.hirakata.osaka.jp (委託)  
keiyaku-buppin@city.hirakata.osaka.jp (物品)