

# 質 疑 ・ 回 答 書

令和3年2月22日

| 発注番号 | 02GAI-150   | 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(5)ロにつきまして<br>本事業導入後のトラブル回避、安定運営の為、仕様書4(5)ロに記載の場所に、事務所だけではなく、コールセンターも既に設置されていることが前提でしょうか。                               | 業務開始日(令和3年4月1日)までに仕様書4(5)ロの場所に設置して頂ければ結構です。 |                    |
| 2    | 仕様書4(5)ハにつきまして<br>コールセンター相談員とは、実際に相談を受けている受注者の相談員という理解でよろしいでしょうか。   | お見込みのとおりです。                                 |                    |
| 3    | 仕様書4(5)ハにつきまして<br>事例検討会または、意見交換会の実施場所は、貴市または、仕様書4(5)ロに指定する場所で実施するという理解で宜しいでしょうか。  | お見込みのとおりです。                                 |                    |
| 4    | 仕様書4(5)ニにつきまして<br>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でしょうか。   | お見込みのとおりです。                                 |                    |
| 5    | 仕様書4(5)ニ①～④の提示項目につきまして<br>仕様書4(5)ロに記載の場所に設置されたコールセンターの設置、運用状況は、どのように確認されるのでしょうか。  | 発注者がコールセンターを訪問の上、確認します。                     |                    |
| 6    | 仕様書4(5)ワにつきまして<br>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でしょうか。                    | 仕様書4(5)ワのとおりに対応して頂ければ、実績は問いません。             |                    |
| 7    | 仕様書4(6)イ、ロにつきまして<br>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はなく、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でしょうか。 | 仕様書4(6)を満たしていることが条件ですが、過去の運用実績は問いません。       |                    |

枚方市 総務部 契約課

TEL : 072-841-1345、 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)