

質 疑 ・ 回 答 書

令和6年1月23日

発注番号	05GAI-72	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2(2)につきまして 施行実績とは仕様書4(1)②③に記載された 同種業務内容との理解でよいでしょうか。 また、過去1年以上の施行実績とはどの時点 を示しているのかご教授ください。	前段、お見込みのとおり。 後段、入札時。	
2	仕様書4(5)③につきまして 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)②③につきまして 事例検討会または、意見交換会の実施は、面談 を前提とし貴市または、仕様書4(5)①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が、別途協議の上、オンラ インによることも可とします。	
4	仕様書4(5)④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でしょうか。	お見込みのとおりです。	
5	仕様書4(5)④ア～オの提示項目につしまし て仕様書4(5)②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	可能な限り立入検査を実施するとともに、必要に 応じて書面による報告を求めます。また、コール センターの設置場所によっては、オンライン等の 方法により確認します。	
6	仕様書4(5)⑬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、 発信者番号の登録・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。	発信者番号の登録・管理するシステムについては、 業務開始の時点で稼働していることを要します。 その後、受付を制限する場合に相談記録等の提供 及び事前協議を要します。	
7	仕様書4(6)①、②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。	前段、お見込みのとおり。後段、過去の運用実績 は1カ所でも可とします。	
8	仕様書4(7)につきまして 今後の相談件数増減の推移見込みについてど のように想定されていますか？	直近3年間における実績と同程度を想定。 ・令和2(2020)年度:25,365件 ・令和3(2021)年度:27,228件 ・令和4(2022)年度:26,641件	
9	現在の時間帯別の受電数、また人員体制数	前段、別添資料①のとおり。人員体制については、 仕様書4(5)⑨のとおり。	

10	架電内容について、質問の内容と傾向・割合	別添資料②のとおり。
11	現在のマニュアルや記録表様式など参考にいただけるか	不可。別途協議の上、受注者のマニュアル、記録票様式等を使用してください。
12	関連の他コールセンター等へ繋ぎ、引継ぎなどすることもあるのか	不可。他の関係機関の情報提供を行うことは可。また、緊急時に警察・消防等へ連絡することは可。
13	医療費削減効果分類とは何か	医療費削減効果別分類は、相談によって医療費削減効果が見える化するため、相談件数を診療科目ごとに分類したもの。別途協議の上、受注者による分類も可。(別添資料③参照) (例1) 内科/家庭看護・応急措置/1件…内科に関して家庭看護・応急措置の相談が1件あったことを示す(これにより内科受診が1件減少した可能性がある)。 (例2) 内科/平日の再診/1件…内科に関して平日の再診を案内した相談が1件あったことを示す(休日診療の利用が1件減少した可能性がある)。
14	FAXはネットFAXでも良いか	可。ただし、情報管理を厳重に行い、確実に受信できること。
15	外国語対応の必要有無	特別に必要とはしないが、対応できる関係機関の情報提供を行うこと。
16	業務責任者の現場への配置必要有無	業務責任者の現場への配置を必須とはしないが、トラブルの発生時等に迅速かつ確実に対応できる体制を確保すること。
17	医師は「直接相談に応じられる体制」とあるので、オンコール対応は不可で現場常駐が必須という認識で間違いないか	お見込みのとおり。ただし、自社のコールセンターが複数ある場合は、1カ所に常駐させることで、直接相談に応じられる体制を整備することは可。
18	コールセンター内において、当該事業に関わりのない、受託者の社員の入室も不可か？(受託者職員との同室での履行は不可であるか)	仕様書4(5)④のとおり。
19	コールセンターの2か所以上設置について、一定の距離とは具体的にどの程度なのか	地震等の大規模災害時において同時に被災しない程度の距離。(例) 近畿、中国等の七地方区分を超える程度。
20	直近3年間における各年度ごとの電話窓口への入電件数と相談件数(1回の入電で症状の相談が何件か)をご教示ください。	直近3年間における実績はNo.8のとおり。現時点において、1回の入電で複数の相談があった場合、その内訳は集計していないが、令和6年4月1日以降は集計すること。

21	想定の電話窓口への入電件数と相談件数（1回の入電で症状の相談が何件か）をご教示ください。	No.8及びNo.20のとおり。
22	万が一医師が離席している場合、医師へ相談内容を確認した上で、相談員が折り返しの対応でも問題ないでしょうか。	医師についても、24時間・年中無休で直接相談に応じられる体制を確保すること（4(5)④）。相談者の了解のもと折り返しの連絡を行うことは可。
23	相談内容によっては、日程調整・予約をした上での市民・医師・看護師の三者通話による対応でも問題ないでしょうか。	不可。即時対応を要します。相談者の了解のもと折り返しの連絡を行うことは可。

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）