

質問回答書

令和7年7月10日

業務委託名

特定健康診査電話勧奨業務委託

番号	仕様書項目	質問事項	回答
1	公示書1P 2. 入札参加者に必要な資格	(1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当する者でないこと。→過去の「関西の自治体さまよりワクチン接種の業務委託をいただいた際、過大請求をしてしまいました。」入札資格の接触にあたりませんかでしょうか。入札停止期を終了いたしましたので、参加をさせていただきます。恐れいりますが、ご確認の程よろしくお願いたします。	参加は可能です。
2	仕様書1P	① 専門職の人数指定はございますでしょうか。	専門職の人数の指定はありません。
3	4 委託業務内容	① 専門職は、の雇用形態は派遣等でも問題ございませんでしょうか。	仕様書にあるとおり、専門職（保健師、管理栄養士）であれば、雇用形態は問いません。
4	仕様書1P4 委託業務内容	④ 守口市の健診日程等に応じた受診勧奨とし、着手日から完了日については、守口市と協議して決定すること。 →電話勧奨スケジュールは、締結後に決定という協議の上決定。の認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
5	仕様書1P 4 委託業務内容	⑥ 夜間は何時まで発信可能など、時間のご指定はございますでしょうか。	時間の指定はありませんが、仕様書にあるとおり対象者の活動時間等に配慮し発信をお願いします。
6	仕様書1P 4 委託業務内容	⑧ 不在の場合等の取扱い 電話が繋がらなかった候補者に対して、SMS送信しWEBでアンケートを収集することは可能でしょうか。（提案に入れさせていただく事は可能でしょうか）	仕様書にあるとおり、架電しても繋がらなかった場合は、日時を変更して複数回架電してください。SMS送信やWEBアンケートの収集はしないでください。
7	仕様書1P 4 委託業務内容	⑧ 折り返し電話対応 折り返しの一次対応のみ、 特定保健指導に関わる業務の未経験の者で対応してもよろしいでしょうか。	仕様書の2Pの5 実施体制の（5）にあるとおり、架電は一定の保健指導に関する見識と経験を有する者をお願いします。
8	仕様書1P 4 委託業務内容	資格をもっていないオペレーターが架電を行い、対象者につながった場合に医療専門職へ電話を転送するなど、役割分担を変更して架電を実施しても可能でしょうか。	仕様書にあるとおり、電話は専門職（保健師、管理栄養士）が行って下さい。
9	仕様書1P 4 委託業務内容	⑧ 折り返し電話対応 折り返し電話の応答率、KPIはございますでしょうか。	折り返し電話の応答率、KPIは特にありません。
10	仕様書1P 4 委託業務内容	⑧ 折り返し電話対応 折り返し電話応答時間の指定はございますでしょうか。	折り返し電話応答時間の指定については、入札後に決定事業者と協議させていただきます。
11	仕様書1P 4 委託業務内容	⑧ 折り返し電話対応 専門職が架電中のみ、一時的にガイダンスを流すことは可能でしょうか。	入札後に決定事業者と協議させていただきます。

質問回答書

令和7年7月10日

業務委託名

特定健康診査電話勧奨業務委託

番号	仕様書項目	質問事項	回答
12	仕様書P 2 4 委託業務内容	通話録音は必須でしょうか。また、必要な場合、その提供範囲を教えてください。	苦情等、本市に報告しなければならない事象が起きた場合以外、録音はしないでください。
13	仕様書2P 5 実施体制	(1) 事業所内にコールセンター設置する。とありますが、弊社コールセンターの在宅のオペレーター（資格保有者）を採用してよろしいでしょうか。なお、在宅環境においてはVPNで接続し、センター内と同セキュリティを保っております。	仕様書にあるとおり、事業所内にコールセンターを設置し、架電をお願いします。
14	仕様書P 2 5 実施体制	(8) 保有資格が確認できる書類について事前にございますが、提出期日はいつになりますでしょうか。目安を教えてくださいと幸いです。	提出期日については、入札後に決定事業者と協議させていただきます。
15		入札書用の封筒は必要でしょうか。	不要です。