

# 令和8年度 被保護者健康管理支援事業業務委託（健康診査受診勧奨等）に係る入札の質問に対する回答

標記の件につきまして、質問の受付を行ったところ、下記のとおり質問がありましたので、回答します。

	質問事項	回答
1	●本事業について 本業務に関しては、毎年実施されておられる事業となりますでしょうか。 今後、本事業については継続するご計画でございますでしょうか。	毎年実施しており、継続して実施する予定です。
2	●事業予算について 本業務における事業予算についてご教示いただけますと幸いです	予算についてはお教えできません。
3	●最低制限価格の設定について 本業務において、最低制限価格の設定（例：予定価格の〇%未満で失格等）はございますでしょうか。 設定がある場合、その基準をご教示ください	最低制限価格の設定はありません。
4	●過去の委託実績について 過去に本業務を委託された実績がある場合、 ・委託先 ・契約金額（税抜/税込） ・業務内容の差異（数量、期間、作業内容等） について可能な範囲でご教示ください。  また、本事業の仕様の変更についてもご教示頂けますと幸いです。	令和7年度 実績 ・委託先 株式会社フューチャーコミュニケーションズ ・契約金 1,757,800円（税込） ・業務内容の差異 仕様書のとおり、差異はありません。
5	●過去の課題・トラブルについて 本事業または類似事業を実施された際に、運営上の課題やトラブルがあれば、 差し支えない範囲でご教示いただけますでしょうか。	大きなトラブルはありませんが、毎年実施しておりますのでコールセンターから被保護者へ受診勧奨の架電をした際に、以前より電話不要といった声があるなかで、健診予約数を増やすことが課題です。
6	●履行場所について 本業務の実施において、セキュリティが担保されかつ、貴市と緊密に連携が図れることを前提に、受託者で確保する事務所で運営を実施することは可能でしょうか。	履行場所は守口市役所3階 南側執務スペースとなります。

7	<p>●業務体制について 本事業における責任者および従事者については、業務に支障のない範囲で、他の業務との兼務体制でも問題無いでしょうか。</p>	<p>業務責任者を常時配置し、必要かつ十分な人員（2名以上）が確保されていれば問題ありません。</p>
8	<p>●配置人数について 月ごとの配置人数および繁忙月について過去の実績も踏まえて、ご教示頂けると幸いです。</p>	<p>過去の実績では9月上旬から12月上旬を実施期間とし、2～3名を配置されていましたが今年度は期間短縮のため必要かつ十分な人員配置をご検討ください。</p>
9	<p>●工数について 電話応対に関して平均的な作業時間をご教示頂けると幸いです。</p>	<p>ある程度の応答が行われた場合（架電後すぐに拒否等を示さなかった場合）の通話時間としては、10分程度です。 ただし、対象者からの質問等によっては見込みよりも長くなる可能性があります。</p>
10	<p>●対象者について 勸奨対象となるのは「市民」の方でしょうか。法人企業様も対象となりますでしょうか。</p>	<p>守口市の生活保護受給者が対象です。架電先が施設等の場合もあります。</p>
11	<p>●郵送業務について 本業務に郵送業務はございますでしょうか。 また、方法については普通郵便で問題無いでしょうか。費用は受託者負担となりますでしょうか。</p>	<p>郵送業務はありません。仕様書3－（2）のとおり、発送準備物を提出していただきます。</p>
12	<p>●完了定義について 1件の完了について、不在時は3回まで架電を実施するなど、どういった基準で設計されておられますでしょうか</p>	<p>過去の実績から1人につき2回程度を最低限必要な再架電回数として見込んでいます。</p>
13	<p>●業務責任者について 常時配置と記載がありますが、不在時は代理となる人員を現地で確保する運営で問題無いでしょうか。</p>	<p>代理でも構いませんが人員は2名以上を確保してください。</p>
14	<p>●架電先について 連絡先に関して、固定電話、携帯電話、その他の番号の比率についてご教示いただけますと幸いです。</p>	<p>昨年の実績で固定電話1：携帯電話4：その他0.1未満の比率です。</p>

15	<p>●接続率について  接続および1回あたりの架電時の完了率についてご教示頂けますと幸いです。  対象 2000 件に対して総架電数の見込み値があればご教示頂けますと幸いです</p>	<p>過去の実績より架電初月の応答率は約 50%、次月は約 30%と減少していき、総架電数は 4,500 件の見込みです。</p>
16	<p>●引継ぎについて  マニュアルやFAQなどは受託後にご提供頂ける認識で相違ないでしょうか。  また、前回運営の企業様または職員の方から研修を頂くことは可能でしょうか。</p>	<p>トークスクリプトをご提供いたしますが、協議等で変更も可能です。  仕様書及びスクリプトを元に職員から業務工程をお伝えします。</p>

守口市健康福祉部生活福祉課  
担当：有光・酒田  
TEL：06-6992-1582（直通）