

仕様書等に対する質問の回答書

委託業務番号	令和7年度 長保年第418号	
委託業務名称	長浜市国民健康保険特定健康診査電話勧奨業務	
委託業務場所	長浜市役所庁舎外	
番号	質問事項	回答
1	(2) 保有資格が確認できる書類について 電話勧奨スケジュールが8月上旬となっております。 8月まで2か月弱ある為、万が一、落札後に 電話勧奨する保有資格者が変更した場合、迅速に報告すれば問題ないでしょうか。またそのようなになってしまった際の、対応方法をご教示いただけますと幸いです。	入札参加資格確認申請書兼誓約書を提出いただく時点での、資格保有者の専門的な資格を有する証明書の写しをご提出ください。その後保有資格者に変更があった場合は、市までご連絡いただくと共に、新しい資格所有者の証明書の写しをご提出ください。
2	⑦ 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）	SMSの送信およびWEBアンケートの実施は想定しておりません。
3	⑧ 折り返し電話対応 折り返しの一次対応に関しては、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。	一次対応については差し支えありませんが、受診勧奨に関する対応は、特定健康診査・特定保健指導に関わる業務の経験者が行ってください。
4	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、目標は設定しておりません。
5	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。	折り返し電話の対応については、架電時間と同じく、午前9時00分から午後8時00分までの間受け付けていただくことを想定しています。
6	弊社コールセンターの在宅のオペレーター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。	コールセンターを設けて電話発信いただくこととしており、架電はコールセンター内で実施されることを想定しております。
7	フリーダイヤルとIP電話を併用することは可能でしょうか。	併用可能です。

番号	質問事項	回答
8	③ 健診受診者へ健診結果の提供依頼 健診結果の提供依頼対象については、普通郵便でよろしいでしょうか。ご指定はありますでしょうか。	普通郵便で差し支えなく、指定はございません。
9	⑥ 市が指定する順に基づく勧奨実施 架電中は、一時的にガイダンスを流すことは可能でしょうか。	ガイダンスの内容によっては可能です。ガイダンスの内容について、契約後にお知らせください。
10	⑥ 市が指定する順に基づく勧奨実施 通話録音は必須でしょうか。また、必要の場合、その提供範囲を教えてくださいませんか。	通話録音は必須ではありません。
11	(1) 実績要件 類似実績の有無は無という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。履行実績要件は定めておりません。
12	再委託は可能でしょうか。	一部再委託は可能ですが、事業すべての再委託はできません。一部再委託については、契約後、あらかじめ承認を受けてください。
13	(2) オペレーター 今回「配置できることを証明するもの」として提出する人材が、現時点で当社で従事している方ではなくてもよろしいでしょうか。また、当社の直雇用者でなくともよろしいでしょうか。（資格保有しており、特定健康診査・特定保健指導に関わる業務の経験者であれば派遣社員でも問題ないでしょうか。）	架電実施時に従事される予定の方であれば差し支えありません。また、直接雇用でなくとも差し支えなく雇用形態は問いません。
14	(2) オペレーター 電話勧奨オペレーターの配置人数の指定はございますでしょうか。	電話勧奨オペレーターの配置人数の指定はありません。勧奨対象者数等を勘案して十分な人員を確保してください。
15	入札参加資格確認申請書兼誓約書の受付「3(2)を同封して提出すること。」とございますが、この、保有資格等の確認できる書類というのは、具体的にどのような書類が必要か、ご教示をいただきたく存じます。	配置が想定される専門的な資格（医師・看護師・保健師・管理栄養士のいずれかの資格）を有する証明書の写しを想定しています。具体的には、免許証の写し等です。

番号	質問事項	回答
16	(2) 業務責任者の連絡先及びオペレーター名簿(第1期勧奨開始前までに提出)とございますが、オペレーター名簿は、8月上旬までに提出をすればよろしいという認識でしょうか。もしくは、質問番号15の提出時点で、資格及び定健康診査・特定保健指導に関わる業務の経験者者を確定し、オペレーターの必須資格の書類提出必要でしょうか。	業務責任者の連絡先及びオペレーター名簿は第1期勧奨開始前までに提出いただければ問題ありません。入札参加資格確認申請書兼誓約書と同時に提出いただく必要はありません。
17	健診受診者へ健診結果の提供依頼、治療中患者情報提供の依頼について 昨年度の対応実績数をご教示ください。	令和6年度の実績値は以下の通りです。 健診結果の提供依頼…52件 治療中患者情報提供依頼…13件
18	健診受診者へ健診結果の提供依頼、治療中患者情報提供の依頼について 発送用封筒は、長3封筒での対応でよろしいでしょうか。	発送用窓あき封筒は発注者が手配し、事前に受注者へ提供します。サイズは長形3号です。
19	架電リストへの勧奨結果の入力について 提供いただくデータ形式は、Excelデータでしょうか。他のデータ形式の場合、データ形式をご教示ください。	架電リストはExcel形式で提供します。
20	架電実施時間につきまして、架電実施期間の全日程において、午前9時00分から午後8時00分まで架電を実施するという認識でよろしいでしょうか。	「架電実施期間」の全ての日程および「架電実施時間帯」の全ての時間帯で架電を実施する必要はありません。「架電実施期間」「架電実施時間帯」の範囲内の受注者が設定された任意の日程・時間帯で架電をお願いします。
21	「業務責任者」につきまして、他業務との兼務(シェアード)や、電話勧奨を行ってもよろしいでしょうか。	業務責任者の、他業務およびオペレーターとの兼任は可能です。
22	「専門的な資格を有する者を1名以上配置」との記載がございますが、架電実施期間中常に1名以上配置しておく必要があるという認識でよろしいでしょうか。	勧奨対象者からの質問に適切に回答できる体制を整えられるよう、架電実施期間中常に1名以上配置していただくことを想定しています。
23	前回の委託業者名・契約金額・契約期間・毎月の実績値を参考までにご教示いただけますでしょうか。	前年度の委託業者名、契約金額については、長浜市ホームページの入札結果に掲載しておりますのでご参照下さい。 令和6年度の月毎の実績値は以下の通りです。 9月…リスト数2,000件、完了数…948件、完了率47.40%、架電数…4,784件 10月…リスト数2,000件、完了数…1,011件、完了率50.55%、架電数…4,692件 11月…リスト数1,231件、完了数…593件、完了率48.17%、架電数…2,868件