

**令和6年度八尾市国民健康保険特定健康診査未受診者及び特定保健指導未利用者に対する
電話勧奨業務に係る回答書**

項番	質 問	回 答
1	履行場所について「セキュリティが確保された場所とし、受託者が用意すること」とありますが、場所の指定はございますでしょうか？	場所の指定は特にありませんが、履行場所については、事前に市へ報告してください。
2	「業務を管理監督する者を配置するとともに、電話勧奨実施期間に八尾市が提示した対象者への架電が適切に行えるよう、業務に必要な要員を配置すること。」とありますが、前回の体制を教えてください。	管理者を含めて平均4名程度。
3	「架電に使用する発信電話番号は「072」、「06」等の大阪府域の市外局番から始まる番号とし、当該業務専用番号とすること。」とありますが、回線準備は受注者が行うとの認識でよろしいでしょうか？	お見込みのとおり。
4	「コールセンターからの通信費用（対象者からの折り返し対応等を含む）は、受託者が負担するものとする。」とありますが、前年度の通信費用を教えてくださいませんか？	受託者負担のため、市では把握しておりません。
5	「八尾市が用意した記録メディア（CD-R等）に八尾市がデータの記録を行いパスワード等で暗号化したものを渡すこととする。」とありますが、前回の記録メディア（CD-R等）の受け渡し方法はどの様にされていますか？	原則手渡しですが、セキュリティ便の使用も可能です。
6	前回、前々回の落札結果を教えてください。 （※同様の質問複数あり）	落札額及び受託業者については、本市総務部総務課情報公開室へ公文書の公開請求をしていただく必要があります。
7	発信番号は「072」「06」等の大阪府域の市街局番から始まるとありますが、何回線必要であるとの定義はありますか？	定義はありません。
8	電話勧奨実施予定期間についてですが、年末年始期間はどのような予定となるのでしょうか？	八尾市役所の開庁日と同様です。年末は令和6年12月27日まで、年始は令和7年1月6日からです。
9	架電リストの受領はいつ頃のご予定となるのでしょうか？またリストは一括で頂けるのでしょうか？一括受領で無い場合は、リスト受領のタイミングによって繁閑差等はあるのでしょうか？ （※同様の質問複数あり）	（特定健康診査未受診者） 実施する約半月前までに一括で対象者リストを提供し、その後毎月月末までに特定健診受診者や資格喪失者等の架電対象外リストを提供します。 （特定保健指導未利用者） 毎月月末までに対象者リストを提供いたします。 どちらも月による繁閑差は想定していません。
10	電話勧奨実施に際し、実施計画書を作成するとあるが、業務日の指定や実施件数の指定等はあるのでしょうか？また休日や夜間の実施を1回以上行うとあるが、実施日や件数等の指定はあるのでしょうか？	業務日時や実施件数は仕様書記載のとおりですが、休日や夜間の実施日等については、市と協議の上、決定することとします。
11	成果品及び貸与品について、授受の方法について指定はあるのでしょうか？訪問手渡し以外の場合、セキュリティ便を利用する等は可能でしょうか？	原則手渡しですが、セキュリティ便の使用も可能です。
12	再委託について実施する場合、再委託不可な業務範囲等があればお教え下さい。また提出書面について、指定書式がありますでしょうか？	電話勧奨部分については、再委託不可とします。 なお、電話勧奨以外での本業務の一部を第三者に再委託する際は、再委託先にも本契約及び仕様を遵守いただきます。

**令和6年度八尾市国民健康保険特定健康診査未受診者及び特定保健指導未利用者に対する
電話勧奨業務に係る回答書**

項番	質 問	回 答
13	入札参加資格に「電話勧奨業務の契約を2回以上締結し、」とありますが、特定健康診査または特定保健指導に関する電話勧奨に限られますでしょうか。	特定健康診査や特定保健指導に関する電話勧奨に限らず、その他の電話勧奨業務も実績として認めます。
14	患者様への「健康観察での架電」や「受診勧奨での架電」は、実績として認められますでしょうか。	実績として認めます。
15	業務委託契約ではなく、人材派遣契約での実績でも問題ございませんでしょうか。	業務委託契約での実績となります。
16	コールセンターに関し、コールセンターからの通信費用（対象者からの折り返し対応等を含む）は、受託者が負担するものとする。とありますが、折り返し対応に係る通信費用はどのようにして受託者が負担する想定でしょうか？	折り返し対応時に、対象者へ通信費用が発生する旨説明頂き、受託者側から折り返し頂く対応を想定しています。
17	「特定健診のほか必要に応じて、総合健康診断（人間ドック）の勧奨もあわせて行うこと。」とありますが、人間ドックの勧奨対象となる基準が決まっていれば教えていただきたいです。	架電対象者は、原則として人間ドックの受診対象者と重複しますので、健診項目がより多い健診を受けたいと申し出た方への勧奨を想定しています。 ※ただし、特定健診は無料で受診できますが、人間ドックは自己負担額（10,000円）が必要である旨を説明願います。
18	「選定した特定保健指導対象者等は、年間約1,300人程度であり、電話勧奨実施期間中の架電件数は月により異なる」とありますが、各月の具体の想定件数についてご教示ください。	各月100件程度を想定していますが、開始月は複数月分をお渡ししますので、件数が多くなる予定です。
19	データ受領から架電開始までのスケジュールご想定がございましたらご教示ください。（対象者データ受領から1か月以内に架電開始、3か月以内に終了等）	特定健康診査未受診者、特定保健指導未利用者ともにデータ受領から1か月以内に架電を開始してください。
20	提供いただく番号は固定番号／携帯番号どちらが多いでしょうか。それぞれの事業ごとの比率をご教示ください。	両事業とも固定番号の方が多く見られますが、一緒に携帯番号をお渡しする場合があります。