

質疑回答

業務名：新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター・ヘルプデスク運営業務

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
1	実施要領	P.1 5 (2)	「本市の入札参加有資格者名簿登録事業者であること」とあるが、現時点で名簿に登録がないと参加資格はないということか？	今回の応募資格は、 参加申請書提出日時点 で、吹田市の入札参加有資格者名簿登録事業者とさせていただきます。
2	実施要領	P.1 5 (3)	【類似業務について】 どのような業務を指すか？	例えばマイナンバーの申請業務に係るコールセンター業務や臨時給付金業務など自治体での業務実績を指します。
3	実施要領	P.1 5 (3)	「人口20万人以上の自治体で、過去5年（平成30年度～令和4年度）以内に、本業務と同様もしくは類似業務の運営業務の委託契約を締結し、履行した実績を有すること。」とあるが、単独での実績はなく、共同での実績はあるが資格はあるか。	仕様書で単独実施との記載はしていないため、資格なしとはしません。
4	実施要領	P.1 5 (3)	【運営業務の委託契約について】 弊社では、派遣での実績はあるが、運営委託の実績がないが参加資格はあるか？	ヘルプデスクとコールセンターの一体運営を委託するため、自治体と委託契約を結んだ業務実績があれば可能です。
5	実施要領	P.1 5 (3)	履行した実績が履行期間3カ月のものでも適用されるか？	1年以上の実績が必要となります。
6	実施要領	P.2 6 (2) イ	契約書の写しか仕様書等があれば問題ないか？	お見込みのとおりです。

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
7	実施要領	P.2 6 (2) 工	現時点では再委託を検討していませんが、その後急遽一部を再委託することになった場合は締切後の提出になっても構わないか？	仕様書において、再委託については原則禁止しており、再委託を行う場合はあらかじめ吹田市の承諾を得るようにしています。 再委託を考える場合は、入札参加時に再委託先資格確認申請書を提出してもらい、事前承諾することを前提にしているため、入札後（契約後）にこれを認めることは難しいです。
8	実施要領	P.2 6 (2) 工	本業務に派遣社員を従事させることは再委託に該当するか？（管理者以外の業務従事者）	受託者による管理監督の下で、直接の履行確認が可能であれば、再委託には該当しません。
9	実施要領	P.4 11	入札書（内訳書含む）は封緘が必要か？	添付の「入札心得書」にも記載のとおり、入札書は封筒から出して、入札書のみを入札箱に投入していただきます。
10	実施要領	P.4 11	内訳書については入札日当日に入札書と一緒に提出する認識で問題ないか？ また、入札書同様に受任者氏名の記載と捺印で作成して問題ないか？	「実施要領P.5 16落札者の決定」記載のとおり、落札者が提出いただくものです。 また、内訳書については代表者名の記載と代表者印で作成してください。
11	実施要領	P.6 21	履行保証保険の開始は5月18日となるか？	お見込みのとおりです。

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
12	仕様書	P.1 2	接種券発行等で、実際に市民の方との対面での受け渡し業務も発生するか？	「仕様書P.2 7業務内容(3)」のとおり窓口対応も業務に含まれるため、対面での受け渡し業務も発生します。
13	仕様書	P.1 3	期間変更について協議は2カ月以上前と記載があるが、決定は協議=決定という解釈で良いか？	協議のうえで双方合意すれば決定となります。
14	仕様書	P.1 3	入札説明会にて1月以降短縮の可能性があると聞いたが、1月以前の短縮はないという解釈で良いか？	国が示す令和5年秋開始接種の期間が12月までとなるため、現状では1月以前の短縮は想定していません。
15	仕様書	P.1 3	「契約締結日から令和5年6月30日までは準備期間…」とあるが、この期間中はシステム操作も含めて前任者からの引継ぎがきちんと履行されるという認識で良いか？	お見込みのとおりです。 予約システムに関しては、両備システムのシステムをお使いいただくためにベンダーとの調整となります。
16	仕様書	P.1 4(1)	約1時間半以内で行ける範囲であれば大阪府内では無くても構わないか。	構いません。 ただし、市からの現地調査が行いやすい場所であることを前提としてください。 (交通費が高額になる・公共交通手段に制限があるなどの状況は避けてほしい。)
17	仕様書	P.1 4(1)	在宅勤務でのコールセンター運営を検討は可能か？	個人情報保護の観点及び市が現地調査をする場合に履行確認が難しいため許可できません。
18	仕様書	P.1 4(1)	クローズドブース(専用ブース)ではなくともオープンブース(複数の窓口が運営しているブース)でも、プライバシーの保護と必要な設備(機器及び回線)が確保されている場所であれば問題ないか？	専用ブースが望ましいですが、状況によってはオープンブース(複数の窓口が運営しているブース)でも、プライバシーの保護と必要な設備(機器及び回線)が確保されている場所であれば構いません。ただし、市が定期的に現地調査をする際は、目視での確認ができるようにしてください。

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
19	仕様書	P.1 4 (1)	【コールセンターの設置場所について】 吹田市から離れた場所（大阪市など）にコールセンターを設置する際の 에스カレ方法について教示いただけないか？	ヘルプデスクを通じて 에스カレーションしてください。
20	仕様書	P.1 4 (2)	業務従事者が使用できる休憩室や、私物保管用ロッカーはあるか。また、予定されているレイアウト等があれば教示いただけないか？	休憩は、総合福祉会館内の共有スペースを利用できます。私物保管用のロッカーはありませんので受託者でご用意ください。また、レイアウト図は「(別添4) ヘルプデスク使用部屋図面」を参考にしてください。
21	仕様書	P.1 4 (2)	【ヘルプデスクについては総合福祉会館内又は別途吹田市が指定する場所について】 どのような設備が確保されているか？	問い合わせ対応に必要なパソコン（健康情報管理システムやVRS（ワクチン接種記録システム）入力用）、電話機（電話回線、電話番号手配）などは市が用意します。 その他の事務用パソコン（予約システム利用、内部でのメール送受信など通信回線料も含む）やプリンター、コピー機、机、椅子などの備品関係は委託料に含めてください。
22	仕様書	P.1 4 (2)	ヘルプデスク従事者の勤務場所については、吹田市が指示していただけの理解でよろしいか？	現在のヘルプデスクがある吹田市立総合福祉会館内のスペースとなります。別添の図面を参照してください。
23	仕様書	P.1 4 (2)	ヘルプデスクを、コールセンター併設とすることは可能でしょうか？	ヘルプデスクでは、市民の来庁対応にも応じていただくため吹田市が指定する場所となります。また、コールセンターについては、執務スペースの確保が難しいため市では場所の提供はできません。
24	仕様書	P.1 4 (2)	ヘルプデスク業務の運営場所は、総合福祉会館内または別途指定がある場所とあるが、複数拠点での運営も想定されているか？	現時点では、市民の来庁対応にも応じていただくため、現在のヘルプデスクがある吹田市立総合福祉会館内のスペースとなります。
25	仕様書	P.2 7 (1) エ	業務マニュアル及びFAQについて、これまで使用されていたものを参考とする為、開示いただくことは可能か？	現在の事業者との引継ぎの範囲での提供は可能です。

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
26	仕様書	P.2 7 (2) ア	【吹田市民等からの問い合わせ (窓口、メール、電話等) 対応に 関する業務について】 対応に必要なパソコン (メール送 受信用PC、ネットワーク回線、 メールアドレス手配)、電話機 (電話回線、電話番号手配、FAX 番号手配) などは貴市にて用意い ただけるのでしょうか。	【No.21の回答を参照してください。】
27	仕様書	P.2 7 (2) イ	予約システムについて、インター ネット環境があれば使用でき るか？	インターネット環境下での使用が可能です。
28	仕様書	P.2 7 (2) ウ	対応状況の管理を行うシステム等 の用意はあるか？	「仕様書P.4 10設備及び備品」のと おりすべて用意してください。
29	仕様書	P.2 7 (2) (3)	各業務、問い合わせ内容等、1件 当たりの工数を教示いただき たい。実績でも想定でも可。	実績は「(別添2) 対応実績表」を、 想定は「別表3」を参照してくだ さい。
30	仕様書	P.2 7 (3)	ウ・工・オ・カそれぞれ貴市、受 託者が対応する範囲はどこにな るか？ (受付・登録・入力・審査・ 発行・封入封緘・発送等)	受付・登録・入力・審査・発行・封入 …受託者 封緘・発送 …市 となります。
31	仕様書	P.2 7 (3) ア	メール対応について、受信件数を 月別で教示いただけるか？また、 平均処理時間を教示いただけ るか？	「(別添2) 対応実績表」を参照して ください。
32	仕様書	P.2 7 (3) ア	窓口業務の詳細を教示いただけ るか？ (常にスタッフが着席した状態な のか、対応時のみ着席するのかな ど)	現状は、接種券の発行・再発行業務 などで窓口対応スペースを設け、 市民の来庁時のみ着席での対応と してしています。

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
33	仕様書	P.2 7 (3) イ	地域保健課及びコールセンターからの要望とは具体的にどんなことを想定されているか？	市民対応やコールセンターの品質向上に資するものです。
34	仕様書	P.2 7 (3) ウ	接種券の発行及び再発行について詳細を教示いただけるか？ 封入、封緘等含めどういった形で貴市に納品するのか？	厚生労働省のコロナワクチンナビや窓口での申請により接種券を発行及び再発行後に封入し、封緘せず市の担当者に納品する。
35	仕様書	P.2 7 (3) ウ	ヘルプデスクにて、実際にワクチン接種証明書の発行及び再発行接種券の発行及び再発行を行う業務は含まれるか？ またその場合郵送業務は発注者が実施するのか？	業務に含まれます。 また、郵送は発注者が行います。
36	仕様書	P.2 7 (3) ウ	健康管理システムの他に貴市が用意したシステムを受託者が使用し、業務を行うことは想定されているか？ 想定されている場合は具体的に何のシステムか？	仕様書P.3 7 (3) クの予約システムの運用です。
37	仕様書	P.2 7 (3) エ	ワクチン接種パスポートは海外用もすべて発行を受託者で行うか？	お見込みのとおりです。
38	仕様書	P.2 7 (3) カ	予診票の確認・整理業務とは具体的にどういった業務か？	医療機関等より送られてくる予診票の記載内容の不備、入力漏れのチェック及び書類整理を行ったうえで市の担当者に引き継ぐ業務です。
39	仕様書	P.3 7 (3) ク	予約システムは必ず現行のものを使用しなければならないか。 また、履歴等を残すファイルは別途必要か？	予約システムを利用している医療機関等の混乱を防ぐため、現行の(株)両備システムズの予約システムを使用していただきます。 また、現行予約システムの仕様については、直接、システムの担当者までお問い合わせください。

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
40	仕様書	P.3 7 (3) ク	システム使用に係る費用は本委託料に含めると記載があるが、その費用額及び支払先について開示いただけるか？	現行の(株)両備システムズの予約システムを使用させていただきます。費用額及び支払先については、上記 (No.39) を参照してください。
41	仕様書	P.3 7 (3) ク	予約システムに係る経費は全入札者に対して一律金額となるか？	現行予約システムについては、直接、システムの担当者までお問い合わせください。
42	仕様書	P.3 7 (3) ク	「システム費用に係る費用は本委託料に含めること」とあるが、運用に必要な消耗品、家具什器類は具体的にどのようなものが想定されるか？	ヘルプデスク業務の運用として、現行の事業者が用意しているものは、「(別添3) 備品関係リスト」を参照してください。
43	仕様書	P.3 7 (3) ク	システム費用に係る費用は本委託料に含めることとあるが、予約システムはコールセンター及びヘルプデスク共に席数分のIDを用意する必要はあるのか？	コールセンター及びヘルプデスク共に、席数分ではなく人数分のIDが必要です。IDの共有は不可としています。
44	仕様書	P.3 7 (3) ク	ヘルプデスク業務における予約システム運用に係る具体的な業務は現在どのようなものを行っているか？	コールセンターで処理されなかった分の対応、転入者の接種券番号の登録、市の予約システムを利用する個別実施医療機関からコールセンターあるいは地域保健課に入電する問い合わせに対して回答するなどです。
45	仕様書	P.3 7 (3) ク	予約システムを利用している医療機関はどれくらいあるか？	約60施設です。
46	仕様書	P.3 8	「業務予定量は別表1のとおりとする」とあるが、過去の対応実績を月単位で教示いただけないか。	「(別添2) 対応実績表」を参照してください。

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
47	仕様書	P.3 9 (1)	統括責任者は、ヘルプデスクもしくはコールセンター内に常駐する必要はあるか？	仕様書の「別表2」を確認してください。ヘルプデスクでの常駐を求めます。
48	仕様書	P.3 9 (1)	ヘルプデスク現場責任者やコールセンター管理者はそれぞれ複数名登録してもよいか？労働規則等の関係で複数人で交代して出勤する必要はあるかと思う。	複数名登録は可能です。
49	仕様書	P.3 9 (3)	【英語にて対応可能なものを常時1名以上配置について】 コールセンターにかヘルプデスクにか？	吹田市の特性として留学生が多いまちです。双方に配置が必要です。
50	仕様書	P.3 9 (3)	【英語にて対応可能なものを常時1名以上配置について】 三者通話を使用しての通訳での対応は、問題ない認識で宜しいか？	現地での履行確認が可能であれば差し支えありません。
51	仕様書	P.3 9 (3)	【英語にて対応可能なものを常時1名以上配置について】 英語以外の言語対応は不要か？ (3社同時通訳等のサービスを入れる必要はないか？)	仕様上は、英語対応のみで差し支えありません。
52	仕様書	P.3 9 (3)	【英語にて対応可能なものを常時1名以上配置について】 三者通話（再委託）の対応をしても問題ないか？ また、窓口対応の際、端末等を使用したwebでの三者通話対応（再委託）は可能か？	三者通話については、(No.50)のとおりです。なお、再委託については「仕様書P.6 18」を参照してください。
53	仕様書	P.3 9 (3)	【英語にて対応可能なものを常時1名以上配置について】 常時となると昼休憩等で一時的に配置が0人となる事は認められるか？	個々の従事者の休憩する時間帯は指定しませんが、業務実施時間中に閉鎖時間は設けないため、交代休憩等により業務に支障をきたさず、仕様書に定める応答率が担保できるように、従事者の休憩時間や昼休み等の確保を考慮した1名以上の配置を求めます。 なお、(No.50)の回答どおりの対応も可能です。

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
54	仕様書	P.3 9 (3)	【最低配置人数について】 閑散時間帯等にトイレ休憩等で一時的に離席することは可能か？また、昼休憩等で設定配置数を下回することは可能か？	個々の従事者の休憩する時間帯は指定しませんが、業務実施時間中に閉鎖時間は設けないため、交代休憩等により業務に支障をきたさず、仕様書に定める応答率が担保できるように、従事者の休憩時間や昼休み等の確保を考慮した配置を求めます。
55	仕様書	P.3 9 (4)	「コールセンターの業務従事者は、本業務の専属とし、別のコールセンター業務と兼務不可とする」とあるが、兼務とは同一時間帯に複数の業務対応を行う可能性がある状態との理解で宜しいか？	お見込みのとおりです。
56	仕様書	P.3 9 (5)	【保健師・看護師等の資格を有するについて】 准看護師の資格者でも問題無いか？	准看護師は、業務等を行うには看護師等の指示が必要な資格のため、本業務内容では条件を満たしません。
57	仕様書	P.3 9 (5)	【保健師・看護師等の資格を有するについて】 コールセンターにかヘルプデスクにか？	副反応などの相談を想定しており、別表2のとおりでコールセンターを想定しています。
58	仕様書	P.3 9 (5)	【保健師・看護師等の資格を有するについて】 どうしても確保できない日や時間帯があった場合でも必ず代わりの確保が必要か？	基本は常時1名以上の配置が必要となります。やむを得ない場合は、「大阪府新型コロナウイルスワクチン専門相談窓口」を案内してください。
59	仕様書	P.3 9 (5)	【保健師・看護師等の資格を有するについて】 ある程度OPで対応し、看護師や保健師の助言のもとOPが回答するのは難しいか？ ※コールセンターひっ迫時、有資格者が電話対応をしていると他の相談に乗ることができないため。	【No.58の回答を参照してください。】

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
60	仕様書	P.3 9 (5)	【保健師・看護師等の資格を有するについて】 常時となると昼休憩等で一時的に配置が0人となる事は認められるか？	個々の従事者の休憩する時間帯は指定しませんが、業務実施時間中に閉鎖時間は設けないため、交代休憩等により業務に支障をきたさず、仕様書に定める応答率が担保できるように、従事者の休憩時間や昼休み等の確保を考慮した1名以上の配置を求めます。 なお、(No.58,59)の回答も参照してください。
61	仕様書	P.3 9 (5)	【保健師・看護師等の資格を有するについて】 本業務従事者が回答する内容のエスカレーション先として、別のコールセンター窓口や指定医療機関等がありますでしょうか。	エスカレーション先としては、相談者が接種した医療機関や「大阪府新型コロナウイルスワクチン専門相談窓口」などが対象となります。
62	仕様書	P.3 9 (6)	「出勤簿を提示しなければならない」とあるが、「出勤簿」のフォーマットを提示いただけるか？	フォーマットは特にありませんので、出勤簿は受注者側で用意してください。
63	仕様書	P.3 9 (8)	「目視等で定期的に確認…」とあるが、どれくらいの頻度か？	最低限月1回以上は実施してください。
64	仕様書	P.3 9 (10)	業務に支障をきたさない体制を構築することとは、欠勤者を補填し指定席数通り埋めることなのか？ それとも欠勤者が発生しても仕様書に記載のある応答率90%以上確保できるのであれば代替え要員を用意する必要はないか？	原則は、「別表3」の最低配置人数を維持していただきます。やむを得ない事情の際に発注者に相談ください。
65	仕様書	P.4 9 (11)	「発注者が想定した入電件数及び事務量に大幅な増減が見込まれる場合については、発注者と受注者の協議の上、配置人数を適宜増減してもかまわない。」と記載あるが、何日前までに申し出る必要があるなど規定はあるか？また、協議により席数が増減した場合は委託料の変更もあるか？	受注者が配置人数の増減で対応可能となる期間までに申し出を必要とします。 また、協議により席数が増減した場合は委託料の変更はあります。

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
66	仕様書	P.4 10 (1)	コールセンターの設置場所は、受注者の選定した場所を承認して指定するという認識でよろしいか？	お見込みのとおりです。 「仕様書P.1 4 業務場所 (1)」のとおり の場所を用意してください。
67	仕様書	P.4 10 (2)	コールセンターのフリーダイヤルの番号は現在のものを引き継ぐ必要があるのか。	現在使用中の番号を使用してください。 電話会社は、NTTコミュニケーションズ となります。
68	仕様書	P.4 10 (2)	コールセンターの回線業者の指定はあるか？	特にありません。
69	仕様書	P.4 10 (3)	市が使用している「健康情報管理システム」は、持込のパソコンで使用できるものか。	「健康情報管理システム」を使用するためのパソコン及びプリンターは本市で準備したもの（パソコン8台、プリンター1台）を使用させていただきます。 その他の業務で使用するパソコンはご用意ください。
70	仕様書	P.4 10 (3)	発注者が用意するパソコンで予約システムも利用が可能との認識でよいか？それとも別途予約システムについてはパソコンを受注者が用意する必要があるか？	予約システムの利用については、受注者がパソコンを用意してください。
71	仕様書	P.4 10 (3)	ワクチン接種記録システム (VRS)等の入力用端末は受託者が用意するものか？	市が用意したもの（パソコン8台、プリンター1台）を使用させていただきます。
72	仕様書	P.4 10 (3)	消耗品、家具什器類について、現在履行中の業者が持ち込み、設置しているものを教えていただけませんか？	【No.42の回答を参照してください。】

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
73	仕様書	P.4 10 (3)	現受注者が準備している消耗品、家具什器類の一覧（名称、量）を教示可能か。現受注者がレンタル等で手配している場合、契約を引継ぐことは可能か。 また、貴市にて用意いただける備品があれば教示いただけるか。	【No.42の回答を参照してください。】 また、契約を引継ぐことが可能かについては、市が確認することはできません。
74	仕様書	P.4 10 (3)	ヘルプデスクについては発注者が指定した場所に受注者が設備を準備すると記載があるが、インターネットを使用する為の回線を準備する必要がありますでしょうか？	【No.42の回答を参照してください。】 市が用意する業務システムを利用するためのパソコン以外の端末を別途用意して利用する際は、回線契約が必要となります。
75	仕様書	P.4 10 (4)	指定の音声ガイダンスはございますでしょうか。	特に指定はありません。
76	仕様書	P.4 11 (1)	月間応答率についての記載があるが、総数契約か？それとも単価契約か？	「仕様書P4 10設備及び備品（2）」を確認してください。
77	仕様書	P.4 11 (1)	月単位で目標値の変更はないという認識でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
78	仕様書	P.4 11 (1)	月間応答率90%を下回った際はどうか？	あくまでも目標値として示している数値となります。
79	仕様書	P.4 11 (2)	研修頻度の想定があるか？また、報告書のフォーマットはあるか？	特に想定はありませんが、常にサービス向上に努めてください。また、フォーマットも特に用意はありませんので受注者側でご用意ください。

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
80	仕様書	P.4 12 (1)	日時報告のうち「対応履歴票、その他報告が必要と判断される事項等」に関して、コールセンターで看護師・保健師が対応した貴市民の体調などを含む個人情報は具体的にどのような内容で、どのような方法で報告することを想定されるか？	1件ごとの詳細報告は求めておらず、項目別の報告となります。トラブル発生などの個別ケースは都度報告してください。
81	仕様書	P.4 12 (1)	日次報告書は翌運用日に提出となっているが、コールセンターの運用日が基準か？	ヘルプデスクの運用日（=吹田市の開庁日）を基準とします。
82	仕様書	P.4 12 (1) (2)	・指定のフォーマットはあるか？ ・日報の提出期限は翌日何時までという指定はあるか？ ・現在履行中の運営会社から参考資料などの提供はあるか？	・フォーマットは特にありません。 ・提出期限は翌営業日中となります。 ・業務引継ぎの過程での提供は可能と思われます。
83	仕様書	P.4 12 (2) イ	「発注者から当該証憑データ等を求められた場合は提出すること」とあるが、項目等具体的な内容を教示いただけるか？	システムから出力される業務従事者の稼働履歴や着信回数等になります。
84	仕様書	P.5 12 (3)	・場所はどこを想定か？ ・曜日の指定、時間は固定されているか？ ・お盆や年末年始の際はその都度調整という形でよいか？	・ヘルプデスクの執務室内 ・双方の協議の上で決定 ・双方の協議の上で決定
85	仕様書	P.5 13	【個人情報等の取扱いについて】 コールセンターの執務スペースの具体的なセキュリティ要件はあるか？	仕様書に添付の「保有個人情報取扱いに係る特記事項」を遵守してください。
86	仕様書	P.5 14	ヘルプデスク勤務者に関して、総合福祉会館内での業務研修を実施できる場所の提供は可能か？	提供はできません。執務スペース内での実施をお願いします。

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
87	仕様書	P.6 17 (3)	受託者が毎月払いを求めた場合、可能か？	可能です。
88	仕様書	P.6 17 (3)	不足が生じることも認められるか？	不可抗力の場合等、やむを得ないケースを想定していますので、原則は不足が発生しないような配置人数を設定してください。 なお、やむを得ず不足が生じた場合は、統括責任者を通して報告してください。
89	仕様書	P.6 17 (3)	別表3に定める人員数より不足が生じた場合、実績額に変更契約すると記載があるが、不足の計算根拠は、日額か？或いは、時間額か？計算単位について教示願う。また、その他経費については変更契約の対象になるか？	不足の計算根拠は、日単位の不足は日額で、時間単位での不足は時間単位で計算願います。 また、その他経費については、業務に支障が出る範囲で無ければ対象とはなりません。
90	仕様書	P.6 18	再委託先も吹田市の入札参加有資格者名簿掲載事業者であることとあるが、希望種目が「人材派遣」「受付・案内」「その他業務委託」のうち2つあるか、取扱商品に「コールセンター」が入っていることという条件も必須か？	再委託先には求めませんが、官公庁での実績や、これまでに取引実績がある等、確実に履行ができる事業者としてください。
91	仕様書	P.6 18	発注者の承諾を得ることができれば、再委託先は2社になっても構わないか？	再委託先が2社であっても構いませんが、再委託先の住所、商号、氏名、再委託する理由、再委託する業務の範囲並びに再委託先に対する管理及び監督方法、過去5年間の官公庁での実績、受注者と再委託先との取引実績等について記載した書面を発注者へ提出し、その承諾を受ける必要があります。
92	仕様書	P.6 18	再委託先資格確認申請書内、再委託先選定理由の記載例を教示いただけるか？	例のとおり官公庁との実績や申請者と再委託先との取引実績などを列記してください。

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
93	仕様書	別表1	接種証明書等受付発行数には接種券再発行業務も含まれるか？	含まれません。なお、前年度の実績については「(別添2) 対応実績表」を参照してください。
94	仕様書	別表1 別表3	令和6年1月のコールセンター想定入電数は14000件と12月と同様の数字だが、配置席数は12月が平日25席、1月が平日10席と減っているのはなぜか？	「別表1」については、あくまで業務予定量のため、「別表3」の配置人員を基準に積算してください。
95	仕様書	別表2	業務マニュアル及びFAQに基づいた対応を行う仕様の中、医療従事者は発注者にエスカレーションする上での必要情報のヒアリングを行う役割との理解で良いか？	「別表2」の記載のとおり症状、薬に関する相談や、基礎疾患がある方など重症化しやすい方の判断をしていただく役割です。なお、エスカレーションについては、No.52の回答を参照してください。
96	仕様書	別表2	統括責任者がコールセンター管理者(SV)、ヘルプデスク現場責任者(SV)を兼任する場合の事前の届出は、入札参加資格の確認時に提出必要か？また様式は任意か？	「仕様書P3 9業務従事者等(1)」のとおりです。契約時に提出してください。
97	仕様書	別表2	日毎に、例えばAさんは今日はコールセンター管理者、明日はリーダー、明後日はオペレーター等職種の兼務は可能か？	可能ですが、それぞれの最低配置人数は維持していただきます。(複数換算はできません。)
98	仕様書	別表3	各業務の平均処理時間を教示いただけるか？	各業務の平均処理時間はお示しできませんが、参考に「(別添2) 対応実績表」をご覧ください。
99	仕様書	別表3	終話後に、システムへの情報入力が必要か？必要な場合は、平均の入力時間を教示いただけるか？	対応記録については、管理が必要です。参考に「(別添2) 対応実績表」をご覧ください。

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
100	仕様書	別表 3	現在までの入電数の曜日別、時間帯別の実績数を提供して頂く事は可能か？	曜日別、時間帯別の実績数はお示しできません。参考に「(別添 2) 対応実績表」を参照してください。
101	仕様書	別表 3	突発休みなどが発生し、予定の人員を下回った場合、請求は減額になるか？	「別表3」は最低配置人数のため、席数の変更等は、仕様書 17 (3) のとおり、必ず誠実に報告してください。
102	仕様書	別紙 様式 2	統括責任者、ヘルプデスク現場責任者、コールセンター責任者、各リーダーのスキルや経験の指定はあるか？ また、コロナ関連業務の経験等は必須か？	「別表 2」の内容を履行できるのであれば特に指定はありません。

No.	資料名称 (例：仕様書)	ページ	質問	回答
103	入札内訳書		人件費内訳の各合計欄の記載について、例えばコールセンター管理者(SV)の場合、別表3に示された延べ人数の合計×業務時間数×単価で求めた金額を記載するの か？ また、業務時間数については、休憩時間(1時間)を除いて計算するの か？(コールセンターの場合、8時間)	人件費内訳の各合計欄の記載についてはお見込みのとおりです。 また、業務時間数については休憩時間(1時間)を除いて計算してください。
104	その他		入札説明会に参加できなかった場合、説明会の資料を提供いただくことは可能か？	当日配布の資料はありません。
105	その他		CC、ヘルプデスク内の感染対策について、5類移行以降の厚労省のスキームで良いか？	お見込みのとおりです。
106	その他		契約書の内容を事前に確認したい。	「(別添1) 契約書(案)」を参照してください。 なお、実際の契約の締結に当たっては、内容が一部変更となる場合がありますのでご注意ください。
107	その他		現行契約の期間と金額をご教示いただきたい。	現行契約の期間は「令和3年3月1日～令和5年6月30日」です。 契約金額は総額で1,437,877,915円です。
108	その他		本案件に最低・上限価格は定めているか？定めている場合はそれぞれ教示いただけるか？	最低価格は定めておりません。また、上限価格はお答えできません。