

# 質 疑 応 答 書

件名 新型コロナウイルスワクチン接種事業に関するコールセンター・事務センター運営業務委託

|         |  | 整理番号<br>(仙台市記入欄) |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------|--|------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 質 問 事 項 |  | 回 答 (仙台市記入欄)     |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ①       | 電話回線や電話番号は貴市の用意したものを使用する認識で宜しいでしょうか。                     | 別紙 回答1のとおり       |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         | 認識が合っている場合、着信総件数、時間帯別着信件数、応答率等を集計できる機能は予め用意されておりますでしょうか。 |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ②       | 仕様書の5(2)②業務内容ア〜カで使用する書類のひな型をいただくことは可能でしょうか。              | 別紙 回答2のとおり       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ③       | 仕様書の5(2)②業務内容ア〜カにおいて各業務の1件の作業時間の過去実績や想定時間はございますでしょうか。    | 別紙 回答3のとおり       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ④       | 仕様書の5(2)②「事務センター運営業務」の作業人数について、過去実績や想定人数はございますでしょうか。     | 別紙 回答4のとおり       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ⑤       | 仕様書の5(1)②ア「電話受付業務」において、問合せ電話件数の過去実績や想定件数はございますでしょうか。     | 別紙 回答5のとおり       |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |

注1 この質疑応答書は、仕様書に対して質問がある場合（入札・見積に必要な事項に限る。）にのみ提出して下さい。  
 注2 提出期間を過ぎた場合は、受理しません。  
 注3 回答は、入札説明書に記載する期限までに、仙台市ホームページに掲載します。

新型コロナウイルスワクチン接種事業に関するコールセンター・事務センター運営業務委託  
 質疑応答書 回答 (整理番号1)

|     |   |
|-----|---|
| 回答1 | 電話回線や番号は本市で用意いたします。電話設備の機能では集計できません。各集計は手集計となります。   |
| 回答2 | (2)②業務内容アに用いる申請書様式は、以下の市HPに掲載されていますのでご参照ください。<br><a href="https://www.city.sendai.jp/covidvaccine/saihakkou.html">https://www.city.sendai.jp/covidvaccine/saihakkou.html</a><br><a href="https://www.city.sendai.jp/covidvaccine/juusyochigai.html">https://www.city.sendai.jp/covidvaccine/juusyochigai.html</a><br>ア～カ共通の処理対象となる予診票見本は以下の厚労省HPおよび市HPに掲載されていますのでご参照ください。<br><a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/vaccine_yoshinhyouetc.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/vaccine_yoshinhyouetc.html</a><br><a href="https://www.city.sendai.jp/covidvaccine/sessyuken/sessyukennomikata.html">https://www.city.sendai.jp/covidvaccine/sessyuken/sessyukennomikata.html</a> |
| 回答3 | イの項目以外について、11/9処理実績の回答となります。※イの項目のみ月1回程度の作業となるため日次ではなく月次の作業となります。参考値となりますので、繁忙期・閑散期により作業時間は異なります。<br>仕様書5(2)②<br>ア：50件(接種券) 11/7～11/9作業指示分を11/9納品<br>8件(住所地外届出済証) 11/8作業指示分を11/9納品<br>イ：2,613件(原本受領) 11/6受領分全て当日処理<br>2,613件(接種費用請求書) 11/6受領分全て当日処理<br>※月1回<br>ウ：1,121件 11/9受領分を当日処理<br>エ：1,347件 11/1受領分を11/9に処理完了<br>27件(不備処理分) 11/6～11/7受領分を11/9に処理完了<br>オ：3,923件 11/8受領分翌日納品<br>カ：4,646件(複写) 11/9受領分を当日処理<br>1,335件(原本) 11/9受領分を当日処理   |
| 回答4 | 現行委託業務の12月中の業務仕様および予定人員体制を回答します。今回入札実施の令和6年3月運用分とは処理件数が異なりますので、人員体制のご検討にあたってはご注意ください。<br>5(2)②ア相当業務…仕様処理件数3千件/月、10席予定<br>5(2)②イ相当業務…仕様処理件数7万枚/月、35席予定<br>(※5(2)②エ相当業務…仕様処理件数7万枚/月と共通の人員)<br>5(2)②ウ相当業務…仕様処理件数2万枚/月、6席予定<br>5(2)②オ相当業務…仕様処理件数7万枚/月、9席予定<br>5(2)②カ相当業務…仕様処理件数7万枚/月、5席予定   |
| 回答5 | 平均約100件/日の見込みです。  |

## 質 疑 応 答 書

件名 新型コロナウイルスワクチン接種事業に関するコールセンター・事務センター運営業務委託

| 整理番号<br>(仙台市記入欄)  |              |
|---|--------------|
|   | 2            |
| 質 問 事 項   | 回 答 (仙台市記入欄) |
| 「仕様書 5 (1) ②ア〜ウ」それぞれの一件あたりの平均処理時間と、平均処理件数をご教示いただけますでしょうか。   | 別紙 回答1のとおり   |
| 「仕様書 5 (1) ②ア」日本語以外の言語について、5言語は必須条件になるのでしょうか。また、全員が5か国言語を使用することが必須となりますでしょうか。                                 | 別紙 回答2のとおり   |
| 「仕様書 5 (1) ②ア」中国・韓国・ベトナム・ネパール語対応人員につきまして、国籍は問いませんでしょうか。また、日本語とのバイリンガルである必要はございますでしょうか。                        | 別紙 回答3のとおり   |
| 「仕様書 5 (2) ②ア」接種券及び住所外接種届出済証、その他を印刷すると記載がございますが、大きさ及び枚数は何枚となりますでしょうか。また、折りは必要となりますでしょうか。                      | 別紙 回答4のとおり   |
| 「仕様書 5 (2) ②ア」発注者から受領した返戻物は、処理件数2千件/月の内、どのくらい発生するのでしょうか。  | 別紙 回答5のとおり   |
| 「仕様書 5 (2) ②イ」発注者から受領した予診票につきまして、どのくらいの頻度で受領するのでしょうか。また、頻度に関しましてある程度まとめて受領するのでしょうか、あるいは毎日受領するのでしょうか。          | 別紙 回答6のとおり   |
| 「仕様書 5 (2) ②ウ」集団接種の予診票原本の接種記録につきましてVRSへ登録する、との記載がございますが、手入力となりますでしょうか。その場合、1件当たりの処理時間をご教示いただけますでしょうか。         | 別紙 回答7のとおり   |
| 「仕様書 5 (2) ②エ」予診票記載内容を審査する、と記載がございますが、目検で行うのでしょうか。また何か所の確認が必要となりますでしょうか。                                      | 別紙 回答8のとおり   |
| 「仕様書 5 (2) ②エ」解消が出来ないものを接種実施機関へ郵送とございますが、何件くらい発送するのでしょうか。また、毎日発送となるか、あるいはある程度件数をまとめて発送となりますでしょうか。             | 別紙 回答9のとおり   |
| 「仕様書 5 (2) ②エ」上記に関しまして、処理時間はどれくらいとなりますでしょうか。  | 別紙 回答10のとおり  |
| 「仕様書 5 (2) ②カ」予診票の保管番号を付番・付記するとございますが、手書き、あるいはスタンプなどでよいのでしょうか。  | 別紙 回答11のとおり  |
| 「仕様書 5 (2) ②カ」予診票を電子化とございますが、PDFで問題ないのでしょうか。そうでない場合、何で電子化するのでしょうか。  | 別紙 回答12のとおり  |
| 「仕様書 5 (2) ②カ」PDF化に関しまして、スキャナー付き複合機での対応でよろしいでしょうか。  | 別紙 回答13のとおり  |
| 仕様書 5 (2) ③業務内容のア〜カにつきまして、一件当たりの平均処理時間をご教示いただけますでしょうか。  | 別紙 回答14のとおり  |
| 「仕様書 7 経費の負担区分 5」業務で使用するパソコンは受託者の用意となりますでしょうか。  | 別紙 回答15のとおり  |
| 「仕様書 7 経費の負担区分 5」NW-7規格のバーコードの読み取り可能な機器(「4」のVRS登録用端末にUSB(Type-C)で接続可能なもの)は何個ほど必要でしょうか。また、スベックをご教示いただけますでしょうか。 | 別紙 回答16のとおり  |
| 「仕様書 7 経費の負担区分 5」受託者負担となっておりますキャビネットに関しまして、大きさやスベック(鍵付きなど)、個数などご教示いただけますでしょうか。                                | 別紙 回答17のとおり  |
| 「仕様書 7 経費の負担区分 5」作業用コンテナの用途や大きさ、スベックと個数をご教示いただけますでしょうか。   | 別紙 回答18のとおり  |
| 「仕様書 7 経費の負担区分 5」受託者が用意するもので、「事務用テーブル」「椅子」等とございますが、どのくらいの数および大きさはどれくらいでしょうか。また、作業場のレイアウト図を拝見することはできますでしょうか。   | 別紙 回答19のとおり  |
| 「行政情報の取り扱いに関する特記仕様書(6)」データ消去ソフトに利用料が発生する場合、支払いは委託者と受託者のどちらになるのでしょうか。  | 別紙 回答20のとおり  |
|   |              |
|   |              |
|   |              |

注1 この質疑応答書は、仕様書に対して質問がある場合(入札・見積に必要な事項に限る。)にのみ提出して下さい。

注2 提出期間を過ぎた場合は、受理しません。

注3 回答は、入札説明書に記載する期限までに、仙台市ホームページに掲載します。

新型コロナウイルスワクチン接種事業に関するコールセンター・事務センター運営業務委託  
質疑応答書 回答 (整理番号2)

|      |   |
|------|---|
| 回答1  | 11/8時点実績の回答となります。<br>仕様書の5(1)②<br>ア：92件（11/8実績） 平均約130件/日となります。<br>イ：118件（11/8実績） 平均約100件/日となります。<br>ウ：ア+イ=210件（平均約230件）分のデータの入力その他、仕様書の記載の事象が発生した場合は当日中に入力を必要とします。 |
| 回答2  | 5言語は必須となります。コールセンター従事者全員が5か国語を使用できる必要はありません。なお、三者間通話による対応でも差し支えありません。   |
| 回答3  | 架電者へ回答すべき内容を適切に伝えられる体制を確保いただければ、国籍等は問いません。  |
| 回答4  | 印刷物はいずれもA4サイズを想定しております。<br>枚数は以下の想定です。<br>接種券：6～9枚<br>住所地外接種届出済証：1枚<br>成果物は、折って所定の封筒に入れた状態で発注者へ納品願います。<br>住所地外接種届出済証については、宛先ラベルの作成、封筒への貼付をお願いします。                   |
| 回答5  | 頻度としては日々発生する業務となり、想定では月50件程度となります。  |
| 回答6  | 頻度としては月次発生する業務となります。<br>仕様書5(2)②イ<br>2,613件（原本受領）11/6受領分全て当日処理<br>2,613件（接種費用請求書）11/6受領分全て当日処理<br>※月1回  |
| 回答7  | タブレット端末を用いて、バーコードリーダーによる読み取り入力と手入力の箇所がございます。<br>入力の処理時間については、ダブルチェックも含め、1件につき5分程度です。  |
| 回答8  | 目視による審査となります。接種券種別が正しいものか・住所氏名の記載・医師押印署名欄・ワクチン接種量・ワクチン種別等、1枚につき40箇所程度を確認いただきます。   |
| 回答9  | 件数は1日につき1件程度です。発生の都度、発送となります。   |
| 回答10 | 不備解消ができないものの接種医療機関への郵送について、所定封筒に宛先ラベル作成、貼付をして当該予診票を封入のうえ発注者へ納品していただく作業となり、処理時間は数分程度となります。   |
| 回答11 | 付記方法に指定はございません。   |
| 回答12 | 形式はPDFにて実施ください。   |
| 回答13 | 発注者が用意する、進捗管理システム参照端末用のスキャナーを使用いただきます。  |

|      |  |
|------|--|
| 回答14 | <p>イの項目以外について、11/9処理実績の回答となります。※イの項目のみ月1回程度の作業となるため日次ではなく月次の作業となります。参考値となりますので、繁忙期・閑散期により作業時間は異なります。</p> <p>仕様書5(2)②</p> <p>ア：50件（接種券）11/7～11/9作業指示分を11/9納品<br/>8件（住所外届出済証）11/8作業指示分を11/9納品</p> <p>イ：2,613件（原本受領）11/6受領分全て当日処理<br/>2,613件（接種費用請求書）11/6受領分全て当日処理<br/>※月1回</p> <p>ウ：1,121件 11/9受領分を当日処理</p> <p>エ：1,347件 11/1受領分を11/9に処理完了<br/>27件（不備処理分）11/6～11/7受領分を11/9に処理完了</p> <p>オ：3,923件 11/8受領分翌日納品</p> <p>カ：4,646件（複写）11/9受領分を当日処理<br/>1,335件（原本）11/9受領分を当日処理</p>  |
| 回答15 | 受託者にてご用意ください。  |
| 回答16 | スペックについては、バーコードの読み取りが可能であれば特段の指定はありません。個数の指定もございませんが、現行の委託業務では、12月中は9台使用予定です。  |
| 回答17 | 鍵付きのものをご用意いただくようお願いいたします。サイズ・個数の指定はございませんが、現行の委託業務では、幅90cm、高さ110cm、奥行き45cm（10cm厚ファイル24個収納）のキャビネットを47台使用しています。  |
| 回答18 | サイズ・個数の指定はございませんが、現行の委託業務では、幅53cm、高さ32cm、奥行き36cmの折り畳みコンテナを640個程度使用しています。   |
| 回答19 | <p>サイズ・個数の指定はございませんが、現行の委託業務では、テーブルは幅180cm、高さ70cm、奥行き60cmのものを230台程度、椅子は400脚程度使用しています。詳細なレイアウトはお示しできませんが、フロアごと・部屋ごとの面積は以下のとおりです。</p> <p>1フロア目（1部屋）：約292.25㎡ ※うち約49.5㎡は発注者が使用。入口にはビル本来の扉（最大幅約118cm、高さ約197cm）に加え、内側にテンキーロック扉（最大幅約113cm、高さ約205cm）あり。テンキーロック扉の設置スペース約2.32㎡も前述の面積に含む。</p> <p>2フロア目（2部屋）：①約108.89㎡、②約79.35㎡ ※①②いずれも入口はビル本来の扉（最大幅約118cm、高さ約197cm）のみ。従事者休憩スペースとして使用。</p> <p>3フロア目（1部屋）：約161.85㎡ ※入口にはビル本来の扉（幅約89cm、高さ約197cm）に加え、内側にテンキーロック扉（最大幅約113cm、高さ約205cm）あり。テンキーロック扉の設置スペース約2.29㎡も前述の面積に含む。</p> <p>4フロア目（1部屋）：約353.12㎡ ※入口にはビル本来の扉（最大幅約118cm、高さ約197cm）に加え、内側にテンキーロック扉（最大幅約113cm、高さ約205cm）あり。テンキーロック扉の設置スペース約2.99㎡も前述の面積に含む。</p> |
| 回答20 | 受託者にて負担ください。   |



新型コロナウイルスワクチン接種事業に関するコールセンター・事務センター運営業務委託  
質疑応答書 回答 (整理番号3)

|     |   |
|-----|---|
| 回答1 | 現行委託業務の12月中の業務仕様および予定人員体制を回答します。今回入札実施の令和6年3月運用分とは処理件数が異なりますので、人員体制のご検討にあたってはご注意ください。<br>5(2)②ア相当業務…仕様処理件数3千件/月、10席予定<br>5(2)②イ相当業務…仕様処理件数7万枚/月、35席予定<br>(※5(2)②エ相当業務…仕様処理件数7万枚/月と共通の人員)<br>5(2)②ウ相当業務…仕様処理件数2万枚/月、6席予定<br>5(2)②オ相当業務…仕様処理件数7万枚/月、9席予定<br>5(2)②カ相当業務…仕様処理件数7万枚/月、5席予定 |
| 回答2 | 間違いございません。  |

## 質 疑 応 答 書

件名 新型コロナウイルスワクチン接種事業に関するコールセンター・事務センター運営業務

|         |                          | 整理番号<br>(仙台市記入欄) |  |  |  |  |  | 4 |  |
|---------|--------------------------|------------------|--|--|--|--|--|---|--|
| 質 問 事 項 |                          | 回 答 (仙台市記入欄)     |  |  |  |  |  |   |  |
| 質問1     | 別紙 回答1のとおり               |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | (1) ー①ーイ レイアウト図をご教示いた    |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | だけますでしょうか。               |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | また、事務用品の搬入に伴い、エレベーターの    |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | 有無、スペースの間口の広さ、フロアが       |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | 分れる場合は何フロアになるのか、ご教示      |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | いただけますと幸いです。             |                  |  |  |  |  |  |   |  |
| 質問2     | 別紙 回答2のとおり               |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | 提出物に使用する電子媒体には、DVD-RやUSB |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | など指定はございますでしょうか。         |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | また、提出方法は郵送・手持ちなどの指定が     |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | あれば、ご教示いただけますでしょうか。      |                  |  |  |  |  |  |   |  |
| 質問3     | 別紙 回答3のとおり               |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | 想定している問い合わせ受電件数をご教示      |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | いただけますでしょうか。             |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | また、年明け以降に専用ポータルサイト以外     |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | 周知する予定はありますでしょうか。        |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | 予定がある場合、周知の方法 (DMや架電など)  |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | や時期をご教示いただけますでしょうか。      |                  |  |  |  |  |  |   |  |
| 質問4     | 別紙 回答4のとおり               |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | 貸与されるシステムに使用するPCやプリ      |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | ンター、スキャナー等の台数を           |                  |  |  |  |  |  |   |  |
|         | ご教示いただけますでしょうか           |                  |  |  |  |  |  |   |  |

注1 この質疑応答書は、仕様書に対して質問がある場合（入札・見積に必要な事項に限る。）にのみ提出して下さい。

注2 提出期間を過ぎた場合は、受理しません。

注3 回答は、入札説明書に記載する期限までに、仙台市ホームページに掲載します。

新型コロナウイルスワクチン接種事業に関するコールセンター・事務センター運営業務委託  
質疑応答書 回答（整理番号4）

|     |  |
|-----|--|
| 回答1 | <p>詳細なレイアウトはお示しできませんが、フロアごと・部屋ごとの面積および入口扉の寸法は以下のとおりです。また、エレベーターは利用可能ですが、搬入の際は養生対応をお願いします。</p> <p>1フロア目（1部屋）：約292.25㎡ ※うち約49.5㎡は発注者が使用。入口にはビル本来の扉（最大幅約118cm、高さ約197cm）に加え、内側にテンキーロック扉（最大幅約113cm、高さ約205cm）あり。テンキーロック扉の設置スペース約2.32㎡も前述の面積に含む。</p> <p>2フロア目（2部屋）：①約108.89㎡、②約79.35㎡ ※①②いずれも入口はビル本来の扉（最大幅約118cm、高さ約197cm）のみ。従事者休憩スペースとして使用。</p> <p>3フロア目（1部屋）：約161.85㎡ ※入口にはビル本来の扉（幅約89cm、高さ約197cm）に加え、内側にテンキーロック扉（最大幅約113cm、高さ約205cm）あり。テンキーロック扉の設置スペース約2.29㎡も前述の面積に含む。</p> <p>4フロア目（1部屋）：約353.12㎡ ※入口にはビル本来の扉（最大幅約118cm、高さ約197cm）に加え、内側にテンキーロック扉（最大幅約113cm、高さ約205cm）あり。テンキーロック扉の設置スペース約2.99㎡も前述の面積に含む。</p> |
| 回答2 | 仕様書5(2)②オについて、電子媒体の種類に指定はございません。提出の際は、仕様書5(2)①イに記載の、履行場所内発注者使用スペースまで持参ください。  |
| 回答3 | 受電件数は、平均約100件/日の見込みです。<br>年明け以降のコールセンターについての周知は、ポータルサイト（市HP）以外では、接種券を発行する際の手封物への記載等を想定しています。   |
| 回答4 | 進捗システム参照端末55台、予約処理端末27台、VRS登録用端末26台、プリンター7台、スキャナー7台程度を想定しています。   |

## 質 疑 応 答 書

件名 新型コロナウイルスワクチン接種事業に関するコールセンター・事務センター運営業務委託

|  |    | 整理番号         | 5 |
|--|----|--------------|---|
|  |    | 整理番号         | 1 |
| 質 問 事 項  |    | 回 答 (仙台市記入欄) |   |
| 仕様書5 (1) ①イ 履行場所<br>発注書が設置する場所は本事業を実施するのに必要なセキュリティ環境が備わっており、受託者で別途機器等を準備する必要は無いのか？   | 別紙 | 回答1のとおり      |   |
| 仕様書5 (1) ②ア 電話受付業務<br>日本語以外の言語による問合せ対応は電話設備で用意されている三社間通話を想定した端末で、対応言語を話すことができる者と三社間通話を行う想定とし、コールセンター内に対応言語を話すことができる者を用意しなくても良いか？ | 別紙 | 回答2のとおり      |   |
| 仕様書5 (1) ②ウ その他関連業務<br>着信総件数、時間帯別着信件数、内容別着信件数等は貸与される電話設備の機能で集計できるか？  | 別紙 | 回答3のとおり      |   |
| 仕様書5 (1) ③人員体制<br>突発的な事故や自然災害などのやむを得ない事情により定められた体制の構築が困難な場合は協議により必要な対応を行うものとする、とあるが、体調不良等によるスタッフの突発休も該当するか？                      | 別紙 | 回答4のとおり      |   |
| 仕様書5 (2) ②イ 予診票の受領及び接種費用請求書の審査 (原本)<br>接種費用請求関係書類の審査とはどのようなものか？  | 別紙 | 回答5のとおり      |   |
| 仕様書5 (2) ②ウ ワクチン接種記録システムへの接種記録の登録 (原本)<br>仕分けした予診票に記載のバーコードを読み取り、VRS上で表示された画面に会場名、接種日等の内容をパンチ入力していくという作業内容で                      | 別紙 | 回答6のとおり      |   |

|  |             |
|--|-------------|
| <p>仕様書5 (2) ②エ 予診票の審査、不備補正当 (原本)</p> <p>予診票記載内容の審査内容について、具体的にどういったものかをご教示願いたい。</p>   | 別紙 回答7のとおり  |
| <p>同上</p> <p>不備補正において、問合せで解消できないものを接種実施機関等へ郵送する場合は、発注者へ接種券の原本を納品し、受託者から郵送いただく想定で良いか？</p>   | 別紙 回答8のとおり  |
| <p>仕様書5 (2) ②オ 接種記録データの作成・引き渡し (原本)</p> <p>C S Vファイルの納品タイミングはどのようなものを想定しているか？ (日々、週次、2週に1回など)</p>  | 別紙 回答9のとおり  |
| <p>仕様書5 (2) ②カ 予診票の保管・管理 (原本・写し)</p> <p>予診票をファイリングするものは、どのようなものを想定されているか？ (複数の予診票をまとめてファイリングするリングファイルか、または1枚ずつファイリングしておくクリアファイルか)</p> <p>また、そのファイルは受託者で用意する想定で良いか？</p> | 別紙 回答10のとおり |
| <p>HPでは、R5年9月20日～R6年3月末迄となっておりますが、最終月だけ他社に依頼する理由は为什么呢？</p>   | 別紙 回答11のとおり |
| <p>現在業務を請け負っている業者の稼働人数(コールC、事務C)は何名体制でしょうか？</p>  | 別紙 回答12のとおり |
| <p>1 か月間の短期間のため品質を維持する必要があるかと思いますが、「既存業者が現在使用している」トークスクリプト、FAQ、業務マニュアルなどの提供はいただけますか？</p>   | 別紙 回答13のとおり |
| <p>1 か月あたりの、申請者数は何人程度でしょうか？過去のデータは開示いただけますでしょうか？</p>   | 別紙 回答14のとおり |

|  |                    |
|--|--------------------|
| <p>コールセンターの「6席」にはSV（オペレーターの手上げ対応、モニタリング、オペレーターによる対応が困難な場合の交代、現場指示等のフォロー業務を主務とするスタッフ）も含むのでしょうか。それともSVは6席とは別に「運営管理者」に含まれるのでしょうか。</p> | <p>別紙 回答15のとおり</p> |
| <p>電話設備「三者間通話」は多言語対応でのみ使用。「FAX」は聴覚障害者対応のみで使用という認識でよろしいでしょうか。それともそれぞれ別の用途を想定されておりますでしょうか。</p>                                       | <p>別紙 回答16のとおり</p> |
| <p>「進捗管理システム」とはコールセンタースタッフ全員での情報共有が可能で、同時に更新・閲覧ができるツールでしょうか。それともこれを使用できる端末が固定された報告業務専用のシステムなのでしょうか。</p>                            | <p>別紙 回答17のとおり</p> |
| <p>「行政情報の取り扱いに関する特記仕様書」<br/>（6）行政情報の消去等<br/>発注者から貸与される端末についても受託者が規定の方法によりデータ削除（場合によっては物理破壊）を行う想定でしょうか。</p>                         | <p>別紙 回答18のとおり</p> |
| <p>3月からの業務開始までの引継ぎ期間の経費については、見積に入れてよいでしょうか。</p>  | <p>別紙 回答19のとおり</p> |

注1 この質疑応答書は、仕様書に対して質問がある場合（入札・見積に必要な事項に限る。）にのみ提出して下さい。

注2 提出期間を過ぎた場合は、受理しません。

注3 回答は、入札説明書に記載する期限までに、仙台市ホームページに掲載します。

新型コロナウイルスワクチン接種事業に関するコールセンター・事務センター運営業務委託  
 質疑応答書 回答（整理番号5）

|      |   |
|------|---|
| 回答1  | 事業実施に必要なセキュリティ環境は備わっているため、受託者にて別途準備いただく必要はございません。   |
| 回答2  | 差し支えありません。  |
| 回答3  | 記載事項の内容については電話設備の機能では集計できません。各集計は手集計となります。  |
| 回答4  | 突発的な体調不良者等が発生した場合でも席数を確保できるような体制をご用意いただくことが前提となります。その上で、勤務しないことが相当であると認められる状況で、その挙証資料（傷病の療養に関することであれば、医師からの診断書等）がある場合は、協議の対象となり得ます。   |
| 回答5  | 発注者から受託者へ、費用請求対象のリストと実際の予診票を引き渡しますので、リストに記載の件数と実際の予診票の件数が一致するかを確認いただきます。  |
| 回答6  | 作業内容は以下のとおりです。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・ VRS上で会場名、接種日、ワクチン種類、ロット番号、医師名を手入力</li> <li>・ バーコード読み取りにより接種回数、券番号を入力</li> <li>・ 入力内容に誤りがないことを確認し、登録</li> </ul>   |
| 回答7  | 接種券種別が正しいものか・住所氏名の記載・医師押印署名欄・ワクチン接種量・ワクチン種別等、1枚につき40箇所程度を確認いただきます。  |
| 回答8  | 所定封筒に宛先ラベル作成、貼付をして当該予診票を封入のうえ発注者へ納品いただき、発注者より接種実施機関等へ郵送します。   |
| 回答9  | 日次の納品を想定しています。  |
| 回答10 | 複数の予診票をまとめてファイリングするもの（リングファイル等）を、受託者にご用意いただくことを想定しています。   |
| 回答11 | 自治体の結ぶ契約は一般競争入札が原則とされており、今回の令和6年3月運用分については、一般競争入札による契約手続きを実施するにあたり必要な期間（入札期間、契約締結後の業務引継ぎ期間等）を確保することができたため、一般競争入札により実施するものです。  |
| 回答12 | 現行委託業務の12月中の業務仕様および予定人員体制を回答します。今回入札実施の令和6年3月運用分とは処理件数が異なりますので、人員体制のご検討にあたってはご注意ください。<br><コールC><br>仕様12席（休憩時間下限8席）、15席予定<br><事務C><br>5(2)②ア相当業務…仕様処理件数3千件／月、10席予定<br>5(2)②イ相当業務…仕様処理件数7万枚／月、35席予定<br>（※5(2)②エ相当業務…仕様処理件数7万枚／月と共通の人員）<br>5(2)②ウ相当業務…仕様処理件数2万枚／月、6席予定<br>5(2)②オ相当業務…仕様処理件数7万枚／月、9席予定<br>5(2)②カ相当業務…仕様処理件数7万枚／月、5席予定 |
| 回答13 | 契約締結後の業務引継ぎにおいて提供可能です。  |
| 回答14 | 直近1か月間（10/16～11/15）の合計申請数は536件（接種券370件、住所地外接種届出済証166件）となります。なお、申請以外の発注者指示分の発行も含めた月間の合計処理数は3千件程度となります。   |
| 回答15 | 6席について、従事者の役割の違いは問いませんが、常時受電可能な体制を確保願います。また、運営責任者は、6席とは別に専任で少なくとも1名以上確保ください。  |
| 回答16 | ご認識の通りです。   |
| 回答17 | コールセンター従事者のデスクに1人1台ずつ進捗システム参照端末が設置され、更新や閲覧が同時に可能なものとなっております。  |
| 回答18 | 発注者からの貸与端末のデータについては、発注者にて削除します。   |
| 回答19 | 引継ぎ期間に必要な経費についても算定ください。   |