

NO	質問	回答
1	<p>履行場所の指定について、特に記載されていないが、自社オフィス(東京都内の本社)にて履行可能か。</p>	<p>履行場所についての指定はありません。</p> <p>仕様書に定める要件を踏まえた上で、業務を実施できる場所であれば、設置場所は問いません。</p>
2	<p>日時報告は、エクセルなどの電子ファイルの認識でよいか。また、指定様式はあるか。</p>	<p>日時報告の方法は、電子ファイルでの提出を想定しています。また、報告いただく項目は、仕様書にお示ししたとおりですが、企画提案を受けて変更することも考えられるため、現時点で様式は定めていません。</p> <p>具体的な提出方法や様式については、契約締結後に委託者と受託者で協議し決定する予定です。</p>
3	<p>端末に導入するウイルス対策ソフトは、windows10,11 に標準装備のwindows defender で不足ないか。</p>	<p>御想定 of ソフトウェアで支障ありません。</p> <p>なお、導入するウイルス対策ソフトは常に最新の状態に更新し、ウイルス等からの保護に努めるようにしてください。なお、導入しているウイルス対策ソフトに重大な欠陥等が見つかった場合は、直ちに別のウイルス対策ソフトを導入していただくなど、早急な対応を求めます。</p>
4	<p>本サービスのインターネット接続境界において、不正な通信・侵入を防ぐ措置や、外部脅威の侵入を検知し、防御する対策が講じられていることとは、ファイヤーウォールを設定する解釈で間違いないか。</p>	<p>そのとおりです。</p> <p>ファイヤーウォールの設定は、仕様書に記載の要件が満たされるよう受託者において検討の上、ご対応ください。</p>
5	<p>コールセンターは全員が1か所に集まって業務を行うことが前提か。例えば看護師チームと事務員チームが別の拠点に分かれて対応することは可能か。</p>	<p>履行場所についての指定はしていないので、仕様書に記載の要件が満たされるのであれば、1か所に集まる必要はありません。ただし、その場合においても相談者や委託者からの連絡対応に支障が生じることのないよう適切な措置を講じてください。</p>
6	<p>再委託に関して制限などはあるか。</p>	<p>再委託をする場合は発注者の了解を得ることとします。契約書で指定します。</p>
7	<p>業務責任者は24時間の配置が必要か。それとも日中のみの配置なども認められるのか。</p>	<p>業務責任者は、日中の時間帯は常時履行場所に配置いただくことを想定しております。</p> <p>また、夜間等の時間においては、緊急の事態</p>

	<p>また、業務責任者の勤務地は、常にコールセンターに勤務している必要があるか。</p> <p>業務責任者の主な業務内容はどのようなことを想定しているか。</p>	<p>等に対応するため、履行場所及び委託者と常時連絡が取れる体制を整えてください。</p> <p>業務責任者の役割は、委託者との調整窓口となることや、従事する職員への教育、判断が難しい相談等があった場合の従事者への補佐等を想定しています。</p>
8	<p>埼玉県内に事業所が無い場合は、法人都道府県民税、法人事業税、地方法人特別税の納税証明書は不要でよいのか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
9	<p>正看護師のみで准看護師は対象外か。</p>	<p>看護師国家試験に合格し、厚生労働大臣の免許を有する者を対象としております。</p>
10	<p>相談記録を作成するに当たり、決まったフォーマットはあるか。</p>	<p>指定はありません。</p>
11	<p>前年度までの受電件数などを教えてほしい。</p>	<p>参考に、現在運用しているコールセンター機能のうち、新「総合相談センター」に受電すると見込まれる入電・応答の変遷を示します。別表1をご覧ください。</p>
12	<p>問い合わせに対するQAは事前に共有されるのか。</p>	<p>契約に際して共有します。</p>
13	<p>医療機関等の受診先の確認とあるが、医療機関リストなどは県側が事前に共有されるのか。</p>	<p>診療・検査医療機関リストを共有します。</p>
14	<p>保健所への連絡の取次ぎとは、どのようなケースで発生するのか。</p>	<p>保健所に連絡を取りたいというお問合せにご対応いただきます。細かな事例は受託者に通知しますが、例えば救急隊からの連絡（5/7まで）や医療機関から緊急連絡を取りたい場合などが該当します。受注者には、すぐに取り次ぐべき案件かどうかをご判断いただきます。</p>
15	<p>24時間繋がる連絡先を開示されるのか。</p> <p>緊急性があった場合には、救急119かと思うが、その基準は示されるのか。</p>	<p>緊急時の県担当職員の連絡先をお知らせします。</p> <p>ただし、受託者内部で解決して対応することが原則です。</p> <p>入院を要する等の緊急性の判断のために看護師配置をお願いしています。なお、119番通報は患者側によるものであり、受託者が架ける</p>

		ことは想定していません。
16	報告のフォームは指定があるのか。	契約時に相談の上決定します。(No. 2 参照)
17	<p>受診相談センター及び、県民サポートセンターの1か月あたりの着信数は大体どれくらいか。</p> <p>また、県民サポートセンターへの入電の内、看護師対応となった件数(割合)はどれくらいか。</p>	<p>参考に、現在運用しているコールセンター機能で「新総合相談センター」にまとめることとなる機能の入電・応答の変遷を示します。別表1をご覧ください。(No. 11 参照)</p> <p>県民サポートセンターでは看護師は配置していません。</p>
18	FAX 送信時のフォームなどの指定はありますか。	ありません。
19	<p>今回の電話番号はホームページ以外にも開示されるのか。</p> <p>一件の電話で、2(1)ア～カの複数の問い合わせがあった場合、それぞれの項目ごとに報告が必要か。</p> <p>その場合、応答件数と相談の内容・概要の件数はイコールにはならないがよいか。</p>	<p>コールセンターの電話番号は、ホームページや広報紙等で広く周知されます。</p> <p>1件の電話で1件の報告です。全て網羅ではなく、重要なものを報告してください。応答件数と相談の内容・概要の件数がイコールになるようにしてください。</p>
20	一日分の報告とは00:00～23:59か。	契約時に相談の上決定します。
21	HER-SYSのID確認とあるが、ある場合にはHER-SYSにも、問合せ内容を記述する必要があるか。	<p>HER-SYSの更新ができる期間であれば、HER-SYSの健康観察タブの自由記述欄への記入を依頼します。</p> <p>なお、業務開始に当たってHER-SYSの基本的な操作法について委託者からのレクチャーはありません。</p>
22	提案書について、10ページ以内で作成することとあるが、表紙・目次を含む提案書として10ページ以内か。	表紙は含みません。目次を含めて10ページ以内です。
23	再委託の要件がないため、ご教示いただきたい。	再委託をする場合は委託者の了解を得ることとします。契約書で指定します。(No. 6 参照)
24	回線数の半数以上は看護師資格を有するものがあるが、8-18時は常時20名の看護師資格を有するものが必要という認識か。	そのとおりです
25	配置する相談員は指定回線数と同数	指定する回線数以上の相談員を配置してく

	か。時間帯の入電数に合わせて配置人数を調整することは可能か。	ださい。回線数以上の人数が確保できれば配置人数の指定はありません。
26	上記の配置人数の調整が可能な場合、例えば8-18時の間で相談員が30名体制の場合、看護師資格を有するものは相談員の半数以上である15名以上か、回線数の半数以上の20名かどちらか。	8-18時は40回線ですので相談員は40人以上、うち看護師は20人以上です。
27	その他関係帳簿類や支出証拠書等は、具体的にどのような書類を想定しているか。仮に給与明細を想定されている場合、本件に関係しない多くの情報を含むため、本件に係る部分の特定は困難である。	各スタッフの勤務時間の確認を想定しています。給与明細は不要です。
28	履行実績について、項目全ての記載が必要か。契約金額や担当者名などの個人情報等の開示できない情報もあるため、開示可能な情報のみでよいか。	履行実績は、国又は地方公共団体を契約の相手方としているので、開示不可な情報は少ないものかと思われませんが、開示不可な情報があった場合は、具体的な理由を明示していただいた上で、ご提出ください。
29	令和4年度の月毎、日毎、時間毎の入電件数の実績はどうなっているか。	把握できている範囲で日ごとの件数を示します。添付、 別表1 をご覧ください (No. 11 参照)
30	現在運用されている中での平均応答時間はどうなっているか。	直近1か月で1件当たり11分3秒です。
31	本総合相談センターは、現在埼玉県様で運営されている受診・相談センター、県民サポートセンター、陽性者相談窓口を統合する形か。	そのとおりです。
32	HER-SYS ID再発行依頼は、保健所の案内でよいか。	HER-SYS IDを「再発行」することはないと考えています。
33	HER-SYSの登録方法や操作方法に関する問合せ(医療機関など)は、担当窓口の案内で問題ないか。	My HER-SYSの使い方は厚労省のウェブページあるいは相談窓口コールセンターを案内して下さい。 なお、業務開始に当たってHER-SYSの基本的な操作法について委託者からのレクチャーはありません。
34	My HER-SYSの操作方法は本窓口の対応範囲か。 また、報告内容に関する対応は、担当保健所の案内でよいか。	My HER-SYSの使い方は、原則として、厚労省のウェブページあるいは相談窓口コールセンターを案内してください。 ただし、当該案内先が廃止された場合には、

		<p>受託者において、案内をお願いします。</p> <p>当該対応の報告の整理は、2（1）ウとして整理してください。</p>
35	<p>コールセンターにて、HER-SYSを使用する場合はどのようなシーンが想定されるか。</p> <p>また、コールセンターにて、HER-SYSの登録内容を編集するようなことはあるか。</p>	<p>HER-SYS ID が分からない相談者のために、必要事項（※）を確認の上、ID を調べて伝えるケースが想定されます。</p> <p>（※）必要事項は、契約の際にお示しいたします。</p> <p>HER-SYS登録済みの相手方であることがわかった場合は、必要に応じて相談内容を記録するようにしてください。</p>
36	<p>HER-SYSを使用するためのID・PWは、相談員個別に発行されるのか。発行は県庁で対応するのか。</p>	<p>発行は県が行い、アカウントは業務運営に必要最小限な数を個別に付与します。なお、業務開始に当たって HER-SYS の基本的な操作法について委託者からのレクチャーはありません。</p>
37	<p>HER-SYSを使用する環境は、通常のインターネット回線とPCのみで問題ないか。多要素認証などあるか。</p>	<p>HER-SYS の使用法をご確認下さい。</p> <p>なお、業務開始に当たって HER-SYS の基本的な操作法について委託者からのレクチャーはありません。</p>
38	<p>電話回線は通話録音が必須か。</p>	<p>必須とはしません。</p>
39	<p>相談窓口は要件ごとに担当窓口分岐（プッシュボタン操作）する仕組みを導入した方がよいか。</p>	<p>仕様書の要件を満たした上で、品質や応答率向上に利すると判断される場合は、企画提案でご提案ください。</p> <p>委託先候補者決定後に、委託者と受託者で協議し決定いたします。</p>
40	<p>2（1）ア～カの相談窓口を分解し、それぞれに対応回線数を設定しても問題ないか。（全窓口を合計したら既定の回線数と一致する前提）</p>	<p>仕様書の要件を満たした上で、品質や応答率向上に利すると判断される場合は、企画提案でご提案ください。</p> <p>委託先候補者決定後に、委託者と受託者で協議し決定いたします。</p>
41	<p>回線分岐にて医療知見が必要となる相談窓口（ア・ウ）に看護師を半数以上を配置し、取次や一般質問（エ・オ）など医療知見を必要としない窓口では看護師の配置を50%以下でもいいか。</p>	<p>回線数の半数以上について、看護師を配置し、医療的知識が必要な相談等に対応してください。</p>
42	<p>混雑時は適切な音声ガイダンスを流す方がよいか。</p>	<p>仕様書の要件を満たした上で、品質や応答率向上に利すると判断される場合は、企画提案でご提案ください。</p>

		委託先候補者決定後に、委託者と受託者で協議し決定いたします。
43	応答率は日間(0:00~24:00)の単位で、90%以上を目標にする考えでいいか。	契約時に相談の上決定します。
44	FAX対応の回答時の作成文書に関しては、県担当者の確認が必要か。	回答内容は原則受注者が作成してください。必要に応じて御相談いただくことは可能です。
45	業務責任者は、新型コロナウイルス関連の責任者実績のあるものが望ましいと考えるが、経験年数などの基準はあるか。	特に基準は設けてありません。
46	問合せ対応記録、研修記録などの保存期間の定めはあるか。	仕様書の「6 関係書類の整備・保存」にあるとおり、書類等は業務終了後5年間の保存をお願いします。
47	3(2)で示された回線以上の増席オーダーの発生する可能性はあるか。増席オーダーから配置完了まで望ましいリードタイムはあるか。	増席については、仕様書「10 その他」のとおりです。
48	FAX回線は、インターネットFAX等のサービス利用でも構わないか。	FAXは聴覚障害をお持ちの方や電話利用が難しい方を想定した対応です。これらの対応に支障がないサービスであれば差し支えありません。利用者から使用できない旨問合せがあった場合は、直ちにご対応をお願いします。
49	2(1)ア~カの相談窓口の入電実績・件数のデータを開示いただけないか。	参考に、現在運用しているコールセンター機能のうち、新「総合相談センター」に受電すると見込まれる入電・応答の変遷を示します。 別表1 をご覧ください。(No. 11 参照)
50	ナビダイヤル使用の通話料は、架電者に市内通話相当のみ料金負担を求めるか。若しくは架電者に対し、通話料を全国一律料金にしてもいいか。	ナビダイヤルの通話料は、同サービスの標準的通話料を架電者に求めてください。
51	今回の業務は電話での相談業務が主で、フォローアップセンターなどで行うパルスオキシメーターの配送業務は含まれていないという認識でいいか。	仕様書に記載のある業務が対象です。
52	2(1)ウ「HER-SYSのID確認等」について、HER-SYSのデータ連携方法を教えてほしい。	HER-SYSのデータ連携を行う予定はありません。
53	問合せ対応で得た情報をもとに、デー	他のシステムとのデータ連携は予定してい

	<p>タの更新業務や、関係者とのデータ連携の必要があるか。また、その場合データ連携方法を教えていただきたい。</p>	<p>ません。</p>
54	<p>入電以外に、架電を行う必要はあるか</p>	<p>相談内容によっては折り返しの架電をする必要が生じます。 通話料は、受託者の負担となります。</p>
55	<p>記載ある「回線数」が指定されているが、「席数」「人数」との関係性はどうか。同数の理解か。それとも提案者の工夫、可変で構わないのか。</p>	<p>記載の回線数について、常時対応する職員を配置してください。</p>
56	<p>これまでの実績を踏まえ、想定している受電件数と、1通話あたりの想定対応時間はどうか。</p>	<p>参考に、現在運用しているコールセンター機能のうち、新「総合相談センター」に受電すると見込まれる入電・応答の変遷を示します。別表1をご覧ください。(No. 11 参照) 平均応答時間は、直近1か月で1件当たり11分3秒です。(No. 30 参照)</p>
57	<p>相談件数増減の状況による回線数の見直しに伴う、契約金額の変更の算出方法はどうか。</p>	<p>ご提出いただいた見積書を参考に、委託者と受託者が協議して決定いたします。</p>
58	<p>ナビダイヤル(NTTコミュニケーションズ)であれば、インターネット回線でも問題ないか。 また、FAX回線に関しても、インターネットFAXの使用で問題ないか。</p>	<p>業務の実施に支障がなければ特に問題ありませんが、利用者から使用できない旨問合せがあった場合は、直ちにご対応をお願いします。</p>
59	<p>8時～18時/18時～22時/22時～翌8時のそれぞれの平均対応件数と最大対応件数はどのくらいか。 また、対応件数が増加する時期は何月から何月頃かもお教示いただきたい。</p>	<p>時間帯ごとの応答件数はありませんが、午前8時台から正午までの時間帯が入電件数が多い傾向にあります。 参考に、現在運用しているコールセンター機能で新「総合相談センター」にまとめることとなる機能の入電・応答の変遷を示します。別表1をご覧ください。(No. 11 参照)</p>
60	<p>2社で協同する場合、2社それぞれの登記事項証明書と各納税証明書が必要か。それとも、主の受託先となる方だけでよいか。また、納税証明書の対象期間は直前期のみか、それ以前のものも必要か。</p>	<p>協同の場合、それぞれの登記事項証明書等を添付してください。また、それぞれの会社において、履行実績等参加資格を有していることが必要となります。 納税証明書等の未納がないことの証明書は、現在、未納がないことを証明する書類が必要です。</p>

61	<p>受信専用のセンターとなるが、発信の可能性はあるか。万一あった際はどのような状況か。また、その際の通話料金の負担はどうか。</p>	<p>相談内容によっては折り返しの架電をする必要が生じることは想定しています。(No54 参照)</p> <p>また、相談者から保健所への取次の依頼があった場合には、受託者において保健所に架電をすることがあります。</p> <p>通話料は、受託者の負担となります。</p>
62	<p>サービスレベルの検証は1日単位で行うのか。</p>	<p>契約時に相談の上決定します。(NO. 43 参照)</p>
63	<p>万一、サービスレベルが未達成の際は契約や受託料金への影響はあるか。</p> <p>また、設置した回線数を超えて受電数が発生したことによりサービスレベルの目標値が維持出来なかった際は契約や受託料金への影響はあるか。</p>	<p>仕様書の体制を整えた上で、目標値を達成するよう受託者が持つノウハウを最大限に発揮し、業務に努めることとし、目標値を達成できない場合、受託者は速やかに改善措置を講じた上で報告をお願いします。</p> <p>その上で、なお疑義が生じた場合は、委託者と受託者が協議し決定したいと思います。</p>