

令和7年5月27日

外国人総合相談センター業務委託に関する質問への回答

No.	質問項目	質問内容	回答
1	仕様書 4(5)、(7)	(5)に対応言語が規定されており、かつ(7)①で「生活全般に係る相談体制」の相談員の定義がある。 この解釈は「やさしい日本語及び対応言語12言語の内どれか一つを正確に理解し流暢に話することができる」という認識でよいのか。	相談員は、以下2点について正確に理解し、流暢に使用する能力が必要となります。 ・やさしい日本語 ・仕様書4(5)の外国語を1つ以上
2	仕様書 4(6)	②(イ)について、業務専用回線は公開電話番号の転送回線を3つ以上との解釈でよいのか。また、昨年度の運営実績も併せて教えてほしい。	公開電話番号を含め、業務専用回線を3つ以上設けていただきます。 なお、昨年度までは2回線で運営しておりました。
3	仕様書 4(7)	②(ア)～各項目にて「相談員は、県が指定する。」とあるが、これは「県が手配する」という解釈なのか。または受託者が手配し県がその中から指定するという解釈なのか。	受託者に手配を求めるものではありません。
4	仕様書 4(7)	②(ア)のみ報酬についての記載がない。これは費用が発生しないという解釈でよいのか。	お見込みのとおりです。
5	仕様書 4(7)	②(ア)～各項目に「相談者の希望する言語に対応する通訳を配置すること。」とあり、対面(事前予約制)及び電話相談にて実施することになるが、対応言語通訳最大12名を常時配置(前提日本語と各バイリンガル)想定となる。また、電話相談の場合はどのように通訳を入れ込んでいたか。昨年の運営体制も含めて教えてほしい。	対面相談は事前予約時に言語を確認し、日程調整をしていました。 電話相談の場合は、3者間通訳を利用していました。
6	仕様書 4(7)	②(エ)について、電話相談は1回2,500円となっているが、福祉に関する電話相談のみ相談回数の制限がないため、発生報酬の上限がなくなる。どのような解釈をすればよいのか。また、昨年の運営実績を教えてください。	例年、当該相談件数が非常に少ないため、上限を定めておりません。
7	仕様書 4(4)	①埼玉県浦和合同庁舎3階の国際課分室の面積「〇〇×〇〇㎡」と記載がありますが、何名程度が配置可能なスペースでしょうか。	国際課分室の広さは約44平米で、縦長の部屋となっております。

8	仕様書 4(4)	③相談者に関するプライバシー保護と相談員が適切な対応を行うための必要な設備・環境(専用ブース、電話機、PC等)について、受託者からの提案を求めるとありますが、想定している最低限の設備要件があればご教示いただけますでしょうか。	対面相談者のプライバシーが確保できる環境のほか、仕様書4に記す外国人総合相談センター業務を実施するために必要な環境についてご提案ください。
9	仕様書 4(6)	電話及び電子メールでの相談(通訳)対応について、別拠点でのリモート対応は可能でしょうか。可能な場合、求める要件等がございましたらご教示いただけますでしょうか。	可能です。 仕様書4に記す外国人総合相談センター業務の実施が可能な体制であれば構いません。
10	仕様書 4(7)	①(オ)生活全般に係る相談体制における人員配置に関して、「県内在留外国人数や本仕様書4(9)の目標件数を踏まえ」提案するようありますが、人員配置の具体的な基準や、最低限必要となる相談員の人数、または想定している配置パターンがあればご教示いただけますでしょうか。	仕様書4に記す外国人総合相談センター業務に滞りなく対応できるよう人員配置してください。