

令和6年度 新型コロナウイルスワクチン接種相談窓口設置事業に係る入札

No.	質問日	項目	質問の内容	回答
1	3月6日	様式第4号 業務と類似する契約の履行実績について	記載する履行実績について、受託会社より再委託という形で業務を行った実績でも問題はないか。	受託会社が契約を結んでいる相手との間で、書面による承諾を得ていれば、問題ないです。
2	3月8日	入札説明書 7. 入札及び開札の日時及び場所	入札書の提出は、令和6年3月25日10時00分という認識で大丈夫でしょうか。 また、当日の集合時間や提出締切時間がございましたら教えてください。	お見込みのとおり入札書は、入札会場にてご提出いただけますので、入札当日に持参してください。 なお、会場を記した案内につきましては、入札参加資格確認通知書と一緒に送付いたします。
3	3月8日	入札説明書 7. 入札及び開札の日時及び場所	開札時は立ち会いが必要でしょうか。また、郵送での対応は可能でしょうか。	入札及び開札の立ち会いについては、代表者又はその代理人1名をもって行います（代表者又はその代理人1名以外は、会場に入れません。）。郵送による入札は認めていません。 なお、入札参加に際しては、入札参加資格確認通知書（様式第5号）を持参してください。
4	3月7日	総論	業務マニュアルやFAQ等をご共有いただけますでしょうか。	今年度の委託業者が作成したもののため、提供できません。 業務フロー・対応フローは以下のものを想定しています。 1. 業務フロー 電話着信後からオペレーターが応対し、相談が完了するまでの業務の流れを示したもの 2. 対応フロー 副反応の症状別（発熱、頭痛、下痢・悪心・嘔吐、リンパ節症等）に回答内容を整理したもの ※作成に当たっては、厚生労働省やワクチン製造会社が提供する資料を参考にしてください。県が確認を行います。
5	3月8日	総論	業務受託後、現在利用している業務マニュアルを頂くことは可能でしょうか。	NO.4と同じ
6	3月7日	総論	通話時間と後処理時間をご教示いただけますでしょうか。	通話時間は、平均5～10分程度。通話終了後、電話応対票の作成が必要になりますが、通話内容により処理時間は異なります。
7	3月8日	総論	現在のコロナワクチン接種相談窓口業務委託の直近6ヶ月の相談件数および相談内容種別・FAXの対応件数は何件でしょうか。	令和5年10月から令和6年3月11日（時点）の相談件数は、600件です。 相談内容は、接種可否、副反応、ワクチン接種の総論等です。 FAX件数は、0件
8	3月8日	総論	現行の回線数と対応時間、現行の企業名、契約期間、契約金額をご教示いただきたく存じます。	【令和6年3月11日現在】 回線数-2回線 ※回線数は相談件数に応じて2～4回線で変動 対応時間-9時00分から21時00分まで （21時から翌9時までは、音声ダイヤルで対応） 企業名-株式会社TMJ 契約期間-令和5年4月1日～令和6年3月31日 契約金額-64,111,076円
9	3月8日	総論	コールセンターの設置場所については県内等の指定がありますでしょうか。	特に指定はありません。
10	3月8日	総論	前年度1年間分の入電数を月別にご教示ください	■令和5年 4月-169件 5月-266件 6月-230件 7月-111件 8月-68件 9月-326件 10月-255件 11月-158件 12月-115件 ■令和6年 1月-44件 2月-20件 3月-8件（令和6年3月11日現在）
11	3月8日	総論	現在の回線数と体制人数をご教示ください	回線数-2回線 3人体制（管理責任者1人・相談対応者2人）
12	3月8日	総論	再委託比率をお知らせください。	再委託比率に係る定めはありませんが、契約書（案）第6条により県の事前承諾が必要になりますので、御注意ください。
13	3月5日	仕様書（案） 2（2）コールセンターの開設期間・受付時間	「令和6年4月1日（月）から令和7年3月31日（月）」と記載があるがあるが、土日祝や県の休日、昼休みも含め受付（無休）か。	開設期間は、土日祝日を含む毎日となります。 9時～16時まではオペレーター対応となり、16時から翌9時までは音声ダイヤルでの対応となります。
14	3月7日	仕様書（案） 2（2）コールセンターの開設期間・受付時間	土日祝を含む、全日窓口の運営が必要という認識で相違ございませんでしょうか。相違が無ければ、「県が提供する三地点三者間通訳サービス」も全日対応可能でしょうか。	お見込みのとおりです。
15	3月8日	仕様書（案） 2（2）コールセンターの開設期間・受付時間	開設期間：令和6年4月1日（月）から令和7年3月31日（月）とありますが、年末年始など土日祝も開設でしょうか。	NO.13と同じ
16	3月8日	仕様書（案） 2（2）コールセンターの開設期間・受付時間	受付時間：9時00分～16時00までとありますが業務時間は何時から何時までとなりますか（実務時間）	業務時間も9時00分から16時00分です。
17	3月5日	仕様書（案） 2（3）コールセンターの運営体制等 ①相談体制等	受託者で用意する電話回線1回線は、050から始まる電話番号で問題ないか。	県民が県指定の電話番号に電話した後、その電話が委託業者が指定する番号に転送されるNTTの「ボイスワープ」を活用します。
18	3月7日	仕様書（案） 2（2）コールセンターの開設期間・受付時間	音声ダイヤルでの対応は、令和7年3月31日の23時59分までのご対応という認識で相違ございませんでしょうか。	令和7年3月31日の23時59分（日付が切り替わる前）までの対応をお願いします。
19	3月7日	仕様書（案） 2（3）コールセンターの運営体制等 ①相談体制等	管理責任者は他の業務を兼務できますでしょうか。	管理責任者が他の業務を兼務しても構いませんが、回線対応者を確保するため、仕様書に記載した人員（2人体制）は、常に配置してください。
20	3月7日	仕様書（案） 2（3）コールセンターの運営体制等 ①相談体制等	相談対応者の休憩中は、責任者が対応すれば問題ございませんでしょうか。	責任者の対応でも構いませんが、有資格者による対応をお願いします。
21	3月7日	仕様書（案） 2（3）コールセンターの運営体制等 ①相談体制等	看護師を配置する場合、能力・経験に問題なければ准看護師の有資格でも問題ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
22	3月8日	仕様書（案） 2（3）コールセンターの運営体制等 ①相談体制等	管理責任者1人・相談対応者1人とありますが、管理責任者に関しては看護師又は薬剤師の資格を保有していなくても問題ないという理解で間違いありませんでしょうか	お見込みのとおりです。
23	3月8日	仕様書（案） 2（3）コールセンターの運営体制等 ①相談体制等	従事者は他の業務を兼任しない、専任のスタッフが必要でしょうか。	他の業務を兼任しても構いませんが、回線対応者を確保するため、仕様書に記載した人員（2人体制）は常に配置してください。
24	3月8日	仕様書（案） 2（3）コールセンターの運営体制等 ①相談体制等	昼休憩等の時間も常時2名が必要となり、その際の交代要員を準備する必要がありますでしょうか	昼休憩等の時間も常時2名での対応をお願いいたします。その際の交代要員の準備等は、受託者においてご検討ください。
25	3月8日	仕様書（案） 2（3）コールセンターの運営体制等 ①相談体制等	業務責任者も薬剤師または看護師の資格は必要でしょうか。	事務局（業務）責任者は、営業担当者等でも構いません。
26	3月7日	仕様書（案） 2（3）コールセンターの運営体制等 ①相談体制等	クレームや苦情等が発生した場合は、弊社設置コールセンター内の役職者が対応し、相談者様との問題解決にあたることの認識でもよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
27	3月7日	仕様書（案） 2（3）コールセンターの運営体制等 ①相談体制等	「相談業務において生じた事故等の発生に伴う法律上の損害賠償責任に備え、あらかじめ損害賠償責任保険に加入すること。」例えばどのような保険でしょうか。	本件委託業務が安定的に実施できるよう、必要な内容の保険に加入をお願いいたします。

令和6年度 新型コロナウイルスワクチン接種相談窓口設置事業に係る入札

No.	質問日	項目	質問の内容	回答
28	3月8日	仕様書(案) 2(3)コールセンターの運営体制等 ①相談体制等	損害賠償責任保険への加入ですが、会社として加入しているPL賠償保険で差し障りないでしょうか。医療用の保険が必要な場合、加入期限等はございますでしょうか。	NO.27と同じ
29	3月7日	仕様書(案) 2(3)コールセンターの運営体制等 ①相談体制等	損害賠償責任を負うにあたるクレームや苦情、事故等の内容をご教示いただけますでしょうか。	損害賠償責任を負うクレーム等の発生に係る報告は受けていません。
30	3月8日	仕様書(案) 2(3)コールセンターの運営体制等 ①相談体制等	【相談業務において生じた事故等の発生】とあるが、どのような事故等を想定しているかと令和5年度内でクレームや事故対応があればその内容を教えてください。	NO.29と同じ
31	3月7日	仕様書(案) 2(3)コールセンターの運営体制等 ①相談体制等	過去に損害賠償責任にあたる事故等の発生はございましたか。	NO.29と同じ
32	3月7日	仕様書(案) 2(3)コールセンターの運営体制等 ②電話回線数	想定入電件数をご教示いただけますでしょうか。	NO.10と同じ
33	3月7日	仕様書(案) 2(3)コールセンターの運営体制等 ②電話回線数	外国語の入電件数を毎月にご教示いただけますでしょうか。	令和5年分(令和6年3月11日時点)→3件 4月→1件 12月→2件
34	3月8日	仕様書(案) 2(3)コールセンターの運営体制等 ②電話回線数	受託者が専用番号1回線を準備するという認識でお間違いないでしょうか。また、県側からボイスワープを設定頂ける認識でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
35	3月8日	仕様書(案) 2(4)報告等	報告書(日報)フォーマットは決まったものがありますでしょうか。県指定のフォーマットがあれば、提示いただきたく存じます。また、受託者からのフォーマット提案も可能でしょうか。	電話対応票は、委託業者で作成していただいています。受付日時、居住地(市町村名)、年齢・性別、相談内容及び対応内容を記録したものであれば、様式は任意です。※作成に当たっては、県が確認を行います。
36	3月8日	仕様書(案) 2(5)委託料の対象経費	経費内訳に「専用ブース設置費」とありますが、相談員が自宅(テレワーク)で対応することは認めないという理解で相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
37	3月8日	仕様書(案) 2(5)委託料の対象経費	専用ブース設置とございますが、他業務との業務シェアが出来ないブースの構築が必要との認識でよろしいでしょうか。	共同のスペースにブースを設置しても構いませんが、契約書や個人情報取扱特記事項の内容を御確認の上、本県の相談に係る個人情報等の管理の徹底をお願いいたします。
38	3月8日	仕様書(案) 2(5)委託料の対象経費	専用ブースの入退室管理制限等のセキュリティ要件はございますでしょうか。	配布しました個人情報取扱特記事項を御確認の上、本県の相談に係る個人情報等の管理の徹底をお願いいたします。
39	3月7日	仕様書(案) 3(3)その他留意事項	電話番号及びFAX番号については、県が指定する番号から転送設定を行える環境を整備すること。指定の番号をご教示いただけますでしょうか。	電話番号 → 055-223-8878 FAX番号 → 055-223-1639
40	3月8日	仕様書(案) 3(3)その他留意事項	電話番号は県が現在保有している番号からボイスワープ等でコールセンターに着信させる方法となりますでしょうか。もしくは、新規で取得した番号を新たに県民に公開する予定でしょうか。	お見込みのとおり、電話番号は県が現在保有している番号からNTTボイスワープでコールセンターに着信させる方法となります。
41	3月8日	仕様書(案) 3(3)その他留意事項	委託者側が取得する電話番号については指定がありますでしょうか。また、市外局番(055)の番号が必須でしょうか。	電話番号は県が現在保有している番号からNTTボイスワープでコールセンターに着信させる方法となります。当県から特段の指定はありませんが、NTTボイスワープが使用できる番号をお願いします。
42	3月8日	仕様書(案) 3(3)その他留意事項	県(委託元)からの転送に伴う通信費は、県(委託元)負担となりますでしょうか。	お見込みのとおりです。