

質問回答書

契約番号 ー

令和3年度横浜市新型コロナウイルス感染症コールセンター業務委託

契約件名 (令和3年4月～9月)

項目、該当ページ等	質問内容	回答
4	24時間運用の中で、設計書にある「昼間分」と「夜間分」はそれぞれ何時から～何時を指すイメージであるか、教えていただきたい。	以下のとおり想定しています。 「昼間分」9:00～21:00 「夜間分」21:00～9:00
5(2)ア～エ	報告関連は紙ORデータのどちらでしょうか。	データ (Microsoft Excel形式) です。
5(2)ア	1日分の報告は翌日の何時まででしょうか。	原則、0:00から23:59までの分について、翌日10:00までに電子メールでお送りください。
6	想定平均処理時間が通話、後処理を含めて約15分とありますが、現在の平均通話時間はどのくらいでしょうか。 またFAXの想定件数はどのくらいでしょうか。	令和2年12月の平均通話時間は7分29秒です。 FAXは1か月に数件を想定しています。
8(1)ウ	看護師は24時間常駐が必須でしょうか。 休憩を考慮すると2名体制が必須でしょうか。	24時間常駐が必須です。人数の指定はありませんが、仕様書8(2)のとおり業務に支障が生じないよう配置してください。
10(2)イ	FAQの項目数について概ねで結構ですので、教えていただきたい。	項目ごとに、延べ150問程度用意しています。
10(2)イ(7)	「FAQシステムを用意すること」とありますが、システムとはどのようなものを指しているか参考までに教えていただきたい。	従事者がパソコンを見ながらFAQやインターネットで検索できるものを想定しています。
10(3)	既存の電話番号045～を使用することとありますが、該当番号から弊社センターの外線への転送という理解でよろしいでしょうか？ また、転送の場合にフリーダイヤルまたは複数の転送先を指定することは可能でしょうか。	市民等が既存の番号に架電した後の転送方法については、特に指定はありません。受託者側で遅滞なく受電できる形式のものをご用意ください。
10(4)	(3)と同じくFAX番号も転送でしょうか。 また、FAXの回線数指定はありますか。	市民等が既存の番号にFAX送信した後の転送方法や回線数については、特に指定はありません。受託者側で確実に受診できるものをご用意ください。
10(4)	FAXは回線1に対して、何台くらい設置のイメージであるか、また、FAXの用途は何であるか教えていただきたい。	1回線に1台を想定しています。用途は電話によるやりとりが困難な方等からの受信に対して返信するためです。
14	既存のマニュアルに付加するなど～、とありますが、現在受託の業者様がいらっしゃると思います。見積にあたり業務内容を知るために現在のマニュアルやトークスクリプトは参考のために開示いただけるのでしょうか。	契約締結後に協議し、必要な部分を開示します。

項目、該当ページ等	質問内容	回答
17	<p>FAQをデータベース化している場合、ハードウェアを含めて譲渡できるようにする必要がありますか。</p> <p>その場合、初期費にハードウェア及びソフトウェアの購入費を含める必要がありますがその場合の所有者は弊社とするのでしょうか。</p>	<p>データでのやりとりを想定しているため、ハードウェアやソフトウェアの譲渡は不要です。データの形式については、委託者・受託者・次期受託者で協議のうえ決定します。</p>