

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10月～令和4年3月)

項目、該当ページ等	質問内容	回答
ー	部分払の基準のページに数量として概算数量を記載いただいていると思いますが、この数量は6か月間の合計数値という理解で宜しいでしょうか。	6か月間の合計概算数量です。
8(1)ウ	従事者の配置の項目で看護師の配置が決められておりますがオペレーター何名に対して何人配置等の決まりはありますでしょうか。	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に配置してください。
10	施設、設備及び機器の条件についてですが作業施設は複数箇所にて運営することは可能でしょうか。 また、作業場所として県外での運営は可能でしょうか。	複数施設、県外での運営も可能ですが、全ての施設において仕様の要件を満たしたうえで、品質に差異が無いようにしてください。
10	施設、設備及び機器の条件の(3)電話環境設備についてですが、最大75回線とありますが、前回期間において最大何回線運用したのか、また平均での回線運用数を教えていただければと存じます。	令和3年5月の連休明けに最大の75回線運用しています。 令和3年6月の平均運用回線数は、 昼間(9:00～21:00)32.9回線 夜間(21:00～9:00)7.4回線です。