

入札参加者各位

横浜市国際局政策総務課担当課長

発注情報詳細等に対する質問回答書

件名：18区役所窓口及び新型コロナウイルスワクチン集団接種会場等におけるタブレット端末によるテレビ電話通訳事業業務委託

	項目	質問内容	回答
1	設計書	通訳クラウドサービス18区役所・市庁舎（380時間）及び新型コロナウイルスワクチン集団接種会場（190時間）の単価・金額は、サービス提供料のみの金額（通信料金は除いた金額）の提示でよいでしょうか。	業務内容「通訳クラウドサービス」はタブレット端末貸与に係る金額を除く、通信料金等の本サービス提供に必要な経費を含んだ金額です。
2	仕様書(3ページ) 6 通訳クラウドサービスの提供 (1)提供内容 ウ 通訳時間の目安	想定される利用者との1回の対話時間が30分を超える割合は全体の何パーセント程度と想定されていますか。	1件ごとの相談の長さについては、相談される外国人の方の個別のご事情や令和3年度に実施される施策の内容等によることに加え、ワクチン接種の部分については新たな事業のため、明確な見込みは示せませんが、令和2年度の4月～2月分における30分を超える通訳は、全件のうち約8%です。
3		見込み利用時間（年570時間）を超過した場合、料金の追加清算は可能でしょうか。 また、その場合、超過時間の合計時間数は1時間未満を切り上げて計算されるのでしょうか。	本件契約は概算数量契約ですので、利用時間に追加が生じた場合、実績に応じた精算（契約金額の10%を超える場合は変更契約）を行います。また、超過時間は1時間未満の端数は切り上げて処理します。
4	仕様書(3ページ) 6 通訳クラウドサービスの提供 (3)コールセンターに求める要件	契約期間中、業務責任者を固定（特定の1～2名）する必要はありますか。また、届け出は必要ですか。	業務責任者は特定の方で固定する必要はありません。また、届け出を提出する必要もありませんが、仕様を求める対応が取れるよう、受託者において体制の管理をお願いします。
5	ア コールセンターの運営体制	オペレーターに実施する研修において、新型コロナウイルスワクチン接種に関する専門用語習得など本業務遂行に必要な研修の実施は必要でしょうか。	新型コロナウイルスワクチンに特化した研修は必要ありませんが、ワクチン集団接種会場の通訳対応においては、一般的な医療機関で想定される程度の対応レベルは必要です。

	項目	質問内容	回答
6	仕様書(5ページ) 6 通訳クラウドサービスの提供 (4)テレビ会議システムに求める要件 ア 基本構成	クライアント端末は、Wi-Fi等のインターネット回線ではなく、simによる4G通話回線でも問題ないでしょうか。	問題ありません。
7	仕様書(6ページ) 7 無線通信システム内蔵式タブレット端末の貸与等 (1)貸与台数	貸与台数の内訳表中、タイトル行に記載の合計台数と履行場所ごとそれぞれの台数を足し合わせた台数が一致しませんが、これは誤りですか。	ご指摘のとおり、貸与台数の内訳表の記載に誤りがあったため、次のとおり修正し、掲載中の仕様書についても更新します。 (誤) 神奈川県総合庁舎 <u>3</u> 台 (正) 神奈川県総合庁舎 <u>2</u> 台 なお、合計台数に誤りはなく、設計書上の内訳表に修正はありません。
8	仕様書(7ページ) 7 無線通信システム内蔵式タブレット端末の貸与等 (3)導入時レクチャーの実施等	導入時の説明を履行場所で行う場合、同日同時刻に複数会場での開催する可能性はありますか。	導入を希望する各区担当課と受託者間で直接日程調整していただく形になりますので、その際に、受託者にその必要があれば重複しないよう各区と協議・調整を行ってください。
9	仕様書(7ページ) 8 業務実績報告書の作成と納品	月次で提出する報告書の「問い合わせ内容」に、利用者の個人情報の記載は必要でしょうか。	月次で提出する報告書には個人を特定できる情報は記載しないでください。ただし、受け付けた端末(設置場所)、対応時間、対応言語、問い合わせの概要、その他仕様書中報告書に定める事項については記載してください。

連絡担当者

所属 国際局国際政策部政策総務課

氏名 松本、本田

電話 045-671-3826

E-mail ki-tabunka@city.yokohama.jp