

**「京都市新型コロナワクチン接種事業コールセンター業務委託」に関する
公募型プロポーザルの質問に対する回答**

No.	質問	回答	回答日
1	募集要項3 (1) ア(ア) 参加申請書（様式1）について 共同事業体での参加の場合、社名・代表者名は共同事業体の名称・代表企業名・代表者名での提出となる、と認識しているが相違ないか？ （例えば以下のように） 京都市ワクチン業務共同体… ⇒ 共同体名 代表企業 ○○株式会社 代表取締役 ○○ ○○	共同事業体での参加の場合、 ・住所又は所在地 ⇒ 代表企業の住所又は所在地 ・商号又は名称 ⇒ 共同事業体の名称 ・代表者氏名 ⇒ 代表企業名及び代表企業の代表者名 を記載してください。 また、担当者の連絡先は、代表企業の担当者連絡先を記載してください。	2月8日
2	募集要項3 (1) ア(イ) 会社概要（様式2）について 共同事業体での参加の場合、全社提出する、と認識しているが相違ないか？ その場合、構成員企業も記載事項にある“連絡先”箇所を記入する必要があるのか？ もしくは代表企業のみ“連絡先”箇所の記入をする、で問題ないか？	共同事業体での参加の場合、「会社概要（様式2）」は全社分を提出してください。 連絡担当者欄は、代表企業のみ記入してください。	2月8日
3	募集要項3 (1) ア(ウ) プライバシーマーク又はISO27001を取得していることが分かる書類 について 共同事業体での参加の場合、全社提出する、と認識しているが相違ないか？	お見込のとおりです。	2月8日
4	募集要項5 (1) ウ類似業務実績一覧（様式4）について 共同事業体での参加の場合、 ・代表企業・構成員それぞれ受託したものをまとめて記載する ・代表企業・構成員それぞれ受託したものを、企業別にそれぞれ記載する のいずれかの指定はあるか？	「類似業務実績一覧（様式4）」は構成員ごとに用紙を分けて記載（商号又は名称は共同事業体の名称を記載）し、提出してください。 なお、商号等を表示したものについては、どの構成員の実績一覧かもわかるよう記載し、商号等を表示しないものには、構成員を含む提案者が類推できる表現を入れないようにしてください。 ※「（別紙2）京都市新型コロナワクチン接種事業コールセンター業務委託に関するプロポーザル企画提案書等作成要領」3（3）参照。	2月8日
5	共同事業体での参加についての提出書類について 共同事業体での参加に関して、募集要項に記載のもの以外で参加申請時・企画提案書提出時に提出が必要な書類はそれぞれあるか？ （募集要項に記載のもの以外で提出する書類は無し、と認識しているが相違ないか？）	共同事業体で参加の場合も、募集要項に記載しているものを御提出ください。 なお、企画提案書等の作成に当たっては、「（別紙2）京都市新型コロナワクチン接種事業コールセンター業務委託に関するプロポーザル企画提案書等作成要領」も御確認ください。	2月8日
6	提出する書類の押印について 提出する書類について、押印する書類は無し、と認識しているが相違ないか？	お見込のとおりです。	2月8日

「京都市新型コロナワクチン接種事業コールセンター業務委託」に関する
公募型プロポーザルの質問に対する回答

No.	質問	回答	回答日
7	2応募資格について、京都市の指名競争入札有資格者名簿に登録している者でございますが、現時点で名簿に登録がないと参加資格はなしとなりますでしょうか。 履行期間が令和5年4月1日からでございますので、令和5年度の入札参加資格に申請しており、4月1日から名簿に登録される場合でも参加資格はあるのか確認させていただきたく存じます。	大変申し訳ございませんが、今回の応募資格は、 参加申請書提出日時 点で、京都市契約事務規則第4条第2項に規定する一般競争入札有資格者名簿又は同規則第22条に規定する指名競争入札有資格者名簿に登録している者とさせていただきます。	2月9日
8	「(1) 参加申請書等の提出」の提出書類について質問がございます。 ア 提出書類の(ア) 参加申請書（様式1）ですが、代表者印の押印は必要でしょうか。	不要です。	2月9日
9	昨日、次回ワクチン接種は本年秋頃を予定と報道されています。（厚労省）仮定の話で恐縮ではございますが、万一、接種が秋頃となった場合、コールセンター業務の設置開始日も大幅に延期される可能性はございますでしょうか。	新型コロナワクチン接種事業が延長される場合は、次回の追加接種が本年秋頃となった場合も、4月1日からコールセンターを設置することを予定しています。 この場合、4月から夏頃までは入電件数が減少することが予想されるため、小規模で運用を開始し、秋以降、契約を延長させていただいたうえで、体制を拡大する等の可能性がございます。	2月10日
10	仕様書P.7 6 コールセンターの設備等の条件 (3) 予約システム イ Web予約機能 (ア)(イ)について 「(ア) 接種券の番号をキーに個人ログインページが存在し、予約状況が確認できること。」「(イ) 個人ログインページにパスワードが設定できること。」について、接種券番号とパスワードを入力すると個人情報の閲覧や、予約が出来るということのようにお見受けしましたが、このパスワードはどの流れで設定されたものでしょうか。	現行の予約システムでは、生年月日8桁を初期パスワードとして設定しています。 (初回ログイン後、自由に変更可能) 他に良い方法がございましたら、御提案ください。	2月10日
11	仕様書P.7 6 コールセンターの設備等の条件 (3) 予約システム エ 被接種者情報・接種記録の管理機能 (ウ) b、(I)について 「b 接種記録（会場名・接種日・ワクチン種別・接種回数・ロット番号）と会場での進行状況のステータスがリアルタイムで更新でき、保持できること。」「(I) 接種券番号の読み取りに当たっては、直接入力のほか、バーコード読み取りでも対応可能なこと。」とありますが、予約システムを会場でも使う想定でしょうか。 4月以降、円滑に運営するため既存の運用をあまり変えないようにすべきかと思いますが、現在どのように使われているかご教示いただけますでしょうか。	現在、本市の集団接種会場では、当日の予約状況や来場者数をリアルタイムで確認するために、予約システムを使用しており、令和5年度についても、同様の運用を想定しています。 また、接種を受けた方について、会場において、接種券番号をキーに、当該被接種者の接種記録（接種回数、ワクチンの種類、ロット番号等）を予約システムに入力しています。	2月10日

「京都市新型コロナワクチン接種事業コールセンター業務委託」に関する
公募型プロポーザルの質問に対する回答

No.	質問	回答	回答日
12	P.7 6 コールセンターの設備等の条件 (3)予約システム Ⅰ 被接種者情報・接種記録の管理機能 (カ) 「接種記録について、VRSに取り込み可能なデータでの抽出が可能なこと。」について、具体的なフォーマットを提供いただけますでしょうか。	フォーマットについては、別添1のとおりです。 また、デジタル庁のVRS自治体担当者向け利用ガイド (https://info.vrs.digital.go.jp/guide/local_gov/)に掲載されている予診票データ一括登録(別添2)を参照ください。	2月10日
13	募集要項 8留意点 「受託候補者は、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託することはできません。」とございますが、コールセンター業務(市民からの問合せ、予約受付・管理)を全て再委託することができないという認識で相違ないでしょうか。 弊社が入札参加資格を保有しておらず、協力会社から再委託を検討しております。 なお、4月以降の入札参加資格の申請は行っております。	お見込のとおり、コールセンター業務全てを一括して第三者に再委託することはできません。 また、業務の一部(契約金額の内訳の7割超)を再委託しようとする場合は、事前に本市に対し、再委託先の名称、代表者氏名、その他必要な事項を通知し、その承認を得なければなりません。 再委託を検討されている場合は、「(別紙2)京都市新型コロナワクチン接種事業コールセンター業務委託に関するプロポーザル企画提案書等作成要領」2全般的な留意事項(5)も御確認ください。	2月10日
14	会社概要に記載する担当者名はどのような場合に使用するのか。記載する担当者は業務の営業担当や業務運営する者などどの立ち位置の方を記載すべきか。	プレゼンテーションの時間等の詳細や選考結果等を御連絡します。 これらの連絡調整が可能な担当者を御記入ください。	2月13日
15	会社概要に記載する従業員数は単位か連結子会社なども数に含むのか。また、数は常勤のみかパートなどの非常勤も含むのか。	企業単体の従業員数を記入してください(連結子会社等は含まない)。 従業員数は正規・非正規を問わず、雇用契約を締結している従業員数を御記入ください。	2月13日
16	参加申請書に記載する担当者名はどのような場合に使用するのか。記載する名前は営業担当でも問題ないか。それともプレゼンテーションに参加するコンサル担当や事業担当者か。	プレゼンテーションの時間等の詳細や選考結果等を御連絡します。 これらの連絡調整が可能な担当者を御記入ください。	2月13日
17	京都市で使用している契約書の雛形や、本事業の契約書案などはあるか。ある場合はご教示ください。	本市の契約書ひな形は別添3を御覧ください。 なお、実際の契約の締結に当たっては、内容が一部変更となる場合がありますのでご注意ください。	2月13日

**「京都市新型コロナワクチン接種事業コールセンター業務委託」に関する
公募型プロポーザルの質問に対する回答**

No.	質問	回答	回答日															
18	再委託先に係る通知に関して、本業務提案書の提出までに京都市様からの承諾を得る必要がありますでしょうか。	再委託について、企画提案書の提出前に承諾を得る必要はありませんが、再委託を検討している場合は、再委託先企業（団体）名、再委託する業務の内容とその業務量、再委託の必要性を企画提案書に記載してください（別紙2「京都市新型コロナワクチン接種事業コールセンター業務委託に関するプロポーザル企画提案書等作成要領」参照）。	2月13日															
19	コールセンターを設置するスペースは、貴市専用の執務室が必要でしょうか。弊社セキュリティエリア内、複数企業の業務を行う執務室（オープンブース）での実施でも問題ないでしょうか。	予約業務に当たって市民の個人情報を取り扱いますので、単独で執務室を御用意いただくことを想定しています。難しい場合は、他業務に従事するスタッフが勤務する環境でどのように個人情報の管理をするか、具体的にご提案ください。	2月14日															
20	電話番号、FAX番号共に番号種類（一般番号、フリーダイヤル、ナビダイヤルなど）の指定もしくは制限はございますでしょうか。	フリーダイヤル及びナビダイヤルの利用は想定していません。 その他の番号において、間違い電話が発生しにくい電話番号を御提案ください。	2月14日															
21	令和4年秋開始接種の入電実績について、最大着信数が発生した日の曜日を、各月毎にご提示頂きますようお願い致します。	各月の最大着信件数が発生した日は、9月26日（月）、10月28日（金）、11月18日（金）、12月14日（水）、1月10日（火）です。	2月14日															
22	聴覚障害者等への対応のため、FAXによる相談にも対応することとありますが、令和4年秋開始接種時におけるFAX対応状況について、月別対応件数をご提示頂きますようお願い致します。 合わせて1回のお問合せ対応に係るFAX送受信件数（1往復で対応完了。最低2往復のやり取りが発生など）をご提示頂きますようお願い致します。	<p>< FAX月別対応件数 ></p> <table border="0"> <tr> <td>9月</td> <td>33件</td> <td>※20日以降</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>20件</td> <td></td> </tr> <tr> <td>11月</td> <td>35件</td> <td></td> </tr> <tr> <td>12月</td> <td>38件</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1月</td> <td>23件</td> <td></td> </tr> </table> <p>1回のお問合せ対応に係る送受信件数については問合せ内容によるため、お答えいたしかねます。</p>	9月	33件	※20日以降	10月	20件		11月	35件		12月	38件		1月	23件		2月14日
9月	33件	※20日以降																
10月	20件																	
11月	35件																	
12月	38件																	
1月	23件																	
23	令和5年も令和4年同様秋開始接種が発生した場合、想定される市民様への告知スケジュールをご提示頂きますようお願い致します。 （例：8月中旬に接種券発送、9月上旬から予約受付開始 など）	現時点では国から具体的な事務手続き（接種券の送付時期、ワクチンの供給状況等）が示されていないため、お答えいたしかねます。	2月14日															
24	本件仕様期間における、月間着信件数の予測をご提示頂きますようお願い致します。	国から具体的なスケジュールが示されていないため、お答えいたしかねますが、仕様書「4対応予定件数」に記載の1日当たりの平均入電件数及び1件当たりの平均通話時間を参考にしてください。 これまでの傾向では、接種対象者に高齢者が多い時期に入電件数が増える傾向があります（令和4年秋開始接種では11月～12月）。	2月14日															

「京都市新型コロナワクチン接種事業コールセンター業務委託」に関する
公募型プロポーザルの質問に対する回答

No.	質問	回答	回答日
25	貴市職員様が、市の執務室からシステム上の対応記録を閲覧できるようにすることありますが、閲覧に必要なライセンス数を教えてください。	個人に紐づくIDやパスワードが付与されるシステムを御検討の場合は、職員4名分の御留意をお願いします。	2月14日
26	多言語での対応が可能な体制を構築することありますが、令和4年秋開始接種時における多言語対応状況について、月別言語別対応件数をご提示頂きますようお願い致します。	詳細な統計は取っていませんが、現在は1日2, 3件程度対応しています。使用言語は多い順に中国語、韓国語、ベトナム語となっています。	2月14日
27	コールセンターを設置に関して、業務継続性の観点から複数拠点での運営としても問題ありませんでしょうか？	1拠点での運営を想定していますが、複数拠点で運営される場合は、どのように各拠点を管理するか具体的に御提案ください。	2月15日
28	仕様書P.7 6 コールセンターの設備等の条件 (3)予約システムについて 接種会場に必要なライセンス数(アカウント数)をご教示頂けますでしょうか。	現在、集団接種会場運営に係る予約システムのアカウントについては、本市職員用アカウント・会場責任者用アカウント・会場スタッフ用アカウントの3種類を使用しています。令和5年度の集団接種の体制によって異なりますが、今年度同程度の集団接種を行うという前提で、アカウントの最大使用数は次のとおりと想定しています。 ○1アカウントで複数同時使用可の場合…計15 ・本市職員用アカウント：1 ・会場責任者用アカウント：1×7会場分 ・会場スタッフ用アカウント：1×7会場分 ○1アカウントで複数同時使用不可の場合…計66 ・本市職員用アカウント：10 ・会場責任者用アカウント：1×7会場分 ・会場スタッフ用アカウント：7×7会場分	2月15日
29	(別紙1)仕様書5頁 4対応予定件数について 1日当たり平均730件(最大約2,500件)の記載がありますが、最大約2,500件を対応する可能性(必要)がある月は期間中毎月(2023年4月～9月)であると認識したので間違いありませんでしょうか。	現時点ではお見込のと通りの想定です。実際には、今後国から示されるスケジュール次第で、変更になる可能性がございますので、御了承ください。	2月15日
30	・予約システムも2023/4/1に使える必要がありますでしょうか。 ・貴市の仕様に合わせてシステム開発が間に合わない場合、予約システムのリリースまではコールセンターで受付・予約管理でも問題ないでしょうか。 (対応記録システム、ポータルサイトは2023/4/1から公開可能)	現時点では国からスケジュールが示されておらず、いつから予約を開始するか決まっていません。予約システムの開発が間に合わず、それまでの間、別の方法で予約を管理される場合は、その手法を、具体的に御提案ください。	2月15日

「京都市新型コロナワクチン接種事業コールセンター業務委託」に関する
公募型プロポーザルの質問に対する回答

No.	質問	回答	回答日
31	電話番号は受注者で用意とのことですが、番号の種類に指定はございますでしょうか。 通話料金は、受託者負担(フリーダイヤル等)の必要がありますでしょうか。	NO. 20を御参照ください。	2月16日
32	接種券の送付数は、何件程度を予定しておりますでしょうか。	現時点で、令和5年度以降の接種対象者や具体的な事務手続きが示されていないため、接種券の送付数は未定です。 【参考】住民基本台帳ベースの人口 ・12歳以上 約126万人 ・小児(5~11歳) 約7.4万人 ・乳幼児(6か月~4歳) 約4万人	2月16日
33	万が一の対策として別拠点でも同様に稼働可能な体制構築を考えています。 ※基本的には1拠点専任での稼働予定です。 災害等が起きた際には、速やかに別業務から本業務へ人員をアサインすることを想定していますが、この場合は業務のアサイン先を変更する形になり兼務にはあたらない認識で、問題ないでしょうか。	御質問の状況の場合、同時(同日、同時時間帯)に複数の業務をしていなければ、問題ありません。	2月16日
34	<項目> 仕様書7頁 6 コールセンターの設備等の条件 (3)予約システム ウ 予約枠の設定機能 (ア) 予約枠がCSVによる一括登録が可能なこと <質問> CSV形式ではありませんが、予約枠を一括で取り込むことは可能です。 CSV形式が必須でしたら、コールセンターにてCSV形式で登録作業を実施させていただくことを想定しております。この運用で問題ございませんでしょうか。	予約枠への一括登録の形式については、予約システムに予約枠を一括登録いただく前に、内容を本市職員が事前に確認できる形式であれば、必ずしもCSV形式である必要はありません。	2月17日

「京都市新型コロナワクチン接種事業コールセンター業務委託」に関する
公募型プロポーザルの質問に対する回答

No.	質問	回答	回答日
35	<p><項目> 仕様書7頁 6 コールセンターの設備等の条件 (3)予約システム エ 被接種者情報・接種記録の管理被接種者情報・接種記録の管理機能 (ウ) 接種券番号をキーに個人の情報が表示できること。 a 被接種者氏名(カタカナ)、生年月日、電話番号、メモで保持できること</p> <p><質問> 「メモ欄」の用途と使用頻度について教えていただけますでしょうか。 弊社より提案予定の予約システム内にメモ欄を設けておりません。 そのため、市民様が予約時に伝えたい内容については 電話・メール・FAXにて承ります。コールセンターにてヒアリングした内容は、 応対履歴に記録を残し必要に応じて接種会場に連携いたします。 接種会場からのお知らせは、会場の情報サイトに内容を記載することで通達 が可能です。上記運用にて対応させていただくことで問題ございませんで しょうか。</p>	<p>現在、予約システムの「メモ欄」については、予約者への対応履歴や配慮すべき事項等を適 宜入力し、本市職員、コールセンター、会場スタッフ間で情報共有するために、使用してい ます。 ご提案予定の予約システムに「メモ欄」がない場合は、上記の運用と同等の目的・効果を得 られるための具体的な手法を御提案いただきますようお願いいたします。</p>	2月17日
36	<p><項目> 仕様書7頁 6 コールセンターの設備等の条件 (3)予約システム エ 被接種者情報・接種記録の管理被接種者情報・接種記録の管理機能 (ウ) 接種券番号をキーに個人の情報が表示できること。 b 接種記録(会場名・接種日・ワクチン種別・接種回数・ロット番号)と 会場での進行接種記録(会場名・接種日・ワクチン種別・接種回数・ロット 番号)と会場での進行状況のステータスがリアルタイムで更新でき、保持で きること。</p> <p><質問> ご提案予定の予約システムでは、「ロット番号」の記載枠を設けておりませ ん。対応策としてCSV形式で抽出後にロット番号を追記するという運用を想定 しておりますが、問題ございませんでしょうか。</p>	<p>現在、接種記録(会場名・接種日・ワクチン種別・接種回数・ロット番号)について、会場 でリアルタイムで更新し、当日の来場状況を適宜確認しています。 ご提案予定の予約システムで「ロット番号」の記載枠がない場合は、接種後にCSV形式で 「ロット番号」を追記する運用で問題ございませんが、追記が完了し、本市にデータを納品 するまでに要する日数等について、具体的に御提案いただきますようお願いいたします。 また、「ロット番号」以外の接種記録をリアルタイムで更新できない場合は、会場の進行状 況をリアルタイムで把握する方法について、その手法を具体的に御提案いただきますようお 願いします。</p>	2月17日

「京都市新型コロナワクチン接種事業コールセンター業務委託」に関する
公募型プロポーザルの質問に対する回答

No.	質問	回答	回答日
37	<p><項目> 仕様書3頁 ク 問い合わせ内容を記録するフォーマットについて</p> <p><質問> 契約締結させていただけることとなった際には、対応記録システムを準備する予定です。つきましては、参考として現在の対応記録画面をご提示いただきたいのですが問題ないでしょうか。</p>	<p>画面自体をお示しすることはできませんが、現在記録している内容をお示しします。問合せ内容により空欄となる項目もあります。 適切に対応記録の管理ができれば、このとおりでなくても差支えありません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付日時 ・内線番号、受付オペレーター名 ・接種券番号 ・問合せ者氏名 ・連絡先 ・生年月日 ・問合せ種別 ・問合せ内容（詳細） ・対応内容 ・ステータス（対応状況） ・複数予約情報（1度のお電話で複数人の予約を取られる場合の情報入力欄） ・住所地外接種入力欄（住所地外接種を希望される場合の情報入力欄） 	2月17日
38	<p>過去の運営において大きなトラブルやよくあるトラブル例が御座いましたらお知らせ頂けますでしょうか。</p>	<p>予約の取り間違いや、御案内の間違い（勘違い）等によりトラブルに発生したケースがあります。</p>	2月17日
39	<p>閑散時間帯等にトイレ休憩等で一時的に電話口を離れることは可でしょうか。また、昼休憩等において設定配置数を下回することは可となるでしょうか。</p> <p>本件は委託契約となり配置体制については受託業者によって決められるものと考えておりますが、基本的な回線数、席数が設定を下回らない限り仕様上問題はないと考えて宜しいでしょうか。</p>	<p>休憩等で一時的に席数が減少することは差支えありませんが、入電が多い時間帯を避けて、分散して休憩を取るなどの工夫をしてください。 席数の体制は受託者様から配置計画書を提出いただき、本市と協議の上、決定させていただきます（仕様書 5 スタッフ要件 (1)コールセンター運営スタッフ「力」参照。）。 実際の実績に応じて、請求・支払いを実施しますが、当初の計画書から上回る分についてはお支払いいたしかねます。</p>	2月17日
40	<p>必ず対応すべき言語を指定いただいておりますが、3者通話を使用しての通訳での対応は、問題ない認識で宜しいでしょうか。</p>	<p>差支えありません。</p>	2月17日
41	<p>用意させていただく予約システムの帰属は委託会社の物であり、委託期間を過ぎた時点で所有者以外は使用できない、認識で宜しいでしょうか。</p>	<p>お見込のとおりです。 委託期間終了後も新型コロナワクチン接種事業が継続する場合は、予約データの引継ぎなどについて別途協議します。</p>	2月17日

「京都市新型コロナワクチン接種事業コールセンター業務委託」に関する
公募型プロポーザルの質問に対する回答

No.	質問	回答	回答日
42	市民様からの問合せ想定について（ア）FAQや資料以外の問合せにつきまして はエスカレーション等の対応が可能でしょうか。	本市と協議して対応を決定することとします。 （仕様書「3委託業務内容（1）市民からの問合せ「ウ」参照）	2月17日
43	市民様からの問合せ想定について（カ）、副反応に関する一般的な問合せ、 （キ）健康被害に関する一般的な問合せとございますが、一般的な問合わせ とはどの程度の範囲になりますでしょうか。※仕様書2P、3業務内容	医学的な知識が無くても回答可能な問合せを想定しています。 <例> 副反応はどのようなものが多いのか。 ⇒注射した部分の痛み、頭痛、関節や筋肉の痛み、疲労、寒気、発熱等があります。 接種後に健康被害が発生した場合にはどうしたらよいか。 ⇒かかりつけ医等に御相談ください。また、健康被害救済制度を御利用される場合は○○○ ○までお問合せください。	2月17日
44	医学的な知識が必要となる問合せ（発症している個別の副反応に関する医療 機関の受診要否等）については、京都府の設置するコールセンターにおいて 対応する」とございますが、一般的な問合わせとはどの程度の範囲になります でしょうか。（折り返し対応や転送など）※仕様書2P（1）、（ク）の工	NO. 43を御参照ください。	2月17日
45	多言語対応は3者間通話での対応で、問題ないでしょうか。※仕様書3P （1）、（ク）のコ	NO. 40を御参照ください。	2月17日
46	2 委託業務の基本的要件（仕様書 P.1） (1) 委託期間 ※ 令和4年度中に、安定的な業務運営とサービス品質の向上に資するための 協議調整及び習熟のための期間を設けることとし、 当該期間に係る経費は受託者の負担とする。具体的な期間については別途本 市と協議のうえ決定する。 質問① 協議調整と習熟期間の対象と内容、所要時間想定をご教示いただくことは可 能でしょうか。	4月1日からコールセンター運営を円滑に開始するための準備期間です。 電話番号等の整備、予約や対応記録などの各種システムの用意、予約の管理方法（集団接種 会場との連携等）の協議、必要な資料（トークスクリプト等）の用意、コールセンタース タッフの教育など4月1日から問合わせ対応を開始するために必要な準備を想定しています。	2月17日

「京都市新型コロナワクチン接種事業コールセンター業務委託」に関する
公募型プロポーザルの質問に対する回答

No.	質問	回答	回答日
47	<p>(4) 電話番号（仕様書 P.2）</p> <p>1. 電話番号 2. F A X番号</p> <p>質問② 用意する番号はフリーダイヤルとなりますでしょうか。 FAXは京都市市外局番ではなく、他の市区町村の市外局番を使用してもよろしいのでしょうか。</p>	<p>NO. 20を御参照ください。 他の市区町村の市外局番は想定していません。 本市が現在使用している電話、F A X番号も参考にしてください。</p>	2月17日
48	<p>3 委託業務内容（仕様書 P.2）</p> <p>(1) 市民からの問合せ対応 コ 多言語での対応が可能な体制を構築すること。なお、以下の言語は必ず対応できる体制をとること。</p> <p>質問③ 三者通話機能活用の認識で相違ございませんでしょうか。</p>	<p>NO. 40を御参照ください。</p>	2月17日
49	<p>6 コールセンターの設備等の条件（仕様書 P.6）</p> <p>本市職員が、市の執務室からシステム上の対応記録を閲覧できるようにすること。</p> <p>質問④ 閲覧の部分ですが、こちらで特別設定したノートパソコンをお渡しし、リモートデスクトップなどで閲覧でも問題ございませんでしょうか。もしくは、クラウドデータベース上での閲覧になりますでしょうか。</p>	<p>差支えありません。</p>	2月17日
50	<p>3 企画提案書等の作成上の留意事項（要領 P.1）</p> <p>(2) 見積書及び経費内訳書</p> <p>質問⑤ 「数量が見込みにくいものは単価契約、それ以外は総価契約とする。」と記載がございますが、入札業者の判断でも問題ないのでしょうか、こちらの判断方法をご教示いただければと存じます。</p>	<p>業務の繁閑に応じて数量が変動し、現時点で見込みにくいものは単価契約とします（例：コールセンターで従事するスタッフの人件費）。 業務の繁閑を問わず、金額が変わらないものは総価契約とします。</p>	2月17日