

**「令和6年度京都市高齢者新型コロナワクチン等定期接種コールセンター（仮称）運営業務委託」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
1	公募型プロポーザル参加者募集要領 P3 6 応募申請書等の提出 企画提案書及び見積書について1部は社名入りとのことですが、それぞれに押印は必要でしょうか。	押印は不要です。
2	公募型プロポーザル参加者募集要領 P3 6 応募申請書等の提出 企画提案書のページ数に上限はございますでしょうか。	上限はありません。
3	公募型プロポーザル参加者募集要領P6 7 受託候補者の選定方法 (2)選定基準の「見積金額」の10点・最低価格と記載がありますが、こちらは参加業者内での最低価格でしょうか。それとも貴市にて設定の最低制限価格でしょうか。	参加業者内での最低価格を指します。
4	公募型プロポーザル参加者募集要領P6 7 受託候補者の選定方法 具体的な評価点の採点方式をご教示いただけますでしょうか。 (貴市他案件での提示例) 要求水準を満たし、更に非常に優れた評価要素がある。 3点 要求水準を満たし、更に優れた評価要素がある。 2点 要求水準を満たす。 1点 要求水準を満たさない。 0点 など	以下に基づき評価します（応募者の実績等の市内中小企業及びSDGsに関する取組並びに見積金額を除く）。 極めて良好…評価A（配点×1.0） 良 好…評価B（配点×0.8） 普 通…評価C（配点×0.6） やや不十分…評価D（配点×0.4） 不 十 分…評価E（配点×0.2）
5	仕様書 P1 3業務の期間 コールセンター業務の開始日（現時点での予定日）はいつになりますでしょうか。	現時点検討中の事項であるため明確にはお答えできませんが、最も早い開設で9月中旬頃を想定しています。
6	仕様書 P1 4 業務内容等 開設期間は「連続する3～5か月の間（予定）」とありますが、見積り対象期間は5カ月間でよろしいでしょうか。	募集要項（6-(1)-キ）に記載のとおり、コールセンター運営業務に係る費用は開設期間を5か月として積算し見積を行ってください。
7	仕様書 P2 4 業務内容等 「発注者の指示に基づき適切なタイミングにて柔軟にコールセンターを開設すること」とありますが、開設タイミングは1か月以上前に指示いただける認識でよろしいでしょうか。	仕様書に記載のとおり、遅くとも1か月以上前に受注者に連絡いたします。
8	仕様書 P2 4 業務内容等 「受注者にて、本コールセンター専用の電話番号及びFAX番号を用意すること」とありますが、市民様からFAXでのお問い合わせがある想定でしょうか？その場合の業務フローに指定はございますでしょうか？（FAXでご返信するや受領後●時間以内にアウトバウンドするなど）	聴覚障害のある方からの問合せについて、FAXで受け付けることを想定しております。 なお、FAXを用いた業務フローについてもご提案ください。 FAXで問合せがあった場合は、内容にもよりますが、当日中に回答することが望ましいと考えています。
9	仕様書 P2 4 業務内容等 使用する番号は市外局番075が望ましいが、フリーダイヤル（0120）やIP電話（050）等の使用も可とし、使用予定の番号を提案すること。とありますが、フリーダイヤルとした場合、通話料は受託者負担でしょうか、受託者負担の場合、通話料は応札金額に含めますでしょうか。	フリーダイヤルとした場合の通話料は受託者負担となります。

**「令和6年度京都市高齢者新型コロナワクチン等定期接種コールセンター（仮称）運営業務委託」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
10	仕様書 P2 4 業務内容等 フリーダイヤルとした場合に通話料が貴市負担となる場合は、委託料とは別に実費請求にてご請求させていただくことは可能でしょうか。	No.9をご参照ください。
11	仕様書 P2 4 業務内容等 フリーダイヤルではなく、050番号等を使用した際に、通話料は全額発信者負担としても問題ないでしょうか。	発信者負担として問題はありません。
12	仕様書 P2 4 業務内容等 協力医療機関からの簡易な問合せ対応、適切な問合せ先の案内や、不足書類の発注に係るシステム代行入力等）と記載がありますが、不足書類の発注に係るシステムへのアクセスは、受託者手配のPC等から行う想定でよろしいでしょうか？また、その場合インターネット接続によるシステム利用を想定すればよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
13	仕様書 P2 4 業務内容等 「また、必要に応じて、医療機関の現況調査を実施すること」とありますが、具体的にはどのようなときに現況調査が必要となる認識でしょうか。またどのような調査が必要となる想定でしょうか。	例えば、コロナワクチン定期接種の協力医療機関として公表している医療機関が、市民からの問合せ等により、コロナワクチンの定期接種をしていないことを聞いた場合、当該医療機関に事実確認等を調査していただくこと等を想定しています。
14	仕様書 P3 4 業務内容等 コールセンターに専用回線を設置し、原則、応答率80%以上となる回線数及び人員（最低1人以上）を確保すること。とありますが、過去の入電実績から試算すると、日単位と月単位の入電数に大きな乖離がございます。原則応答率80%以上、という設定値は日単位ではなく、月単位などのある程度の期間の累計という理解でよろしいでしょうか。	原則、1日の応答率が80%以上となるよう回線数及び人員を確保してください。
15	仕様書 P3 4 業務内容等 「過去の傾向では、9月中旬頃から徐々に問合せが増加してくることから、9月中旬は15回線以上、10月は20回線以上を確保している」とありますが、原則、応答率80%以上となる回線数及び人員（最低1人以上）を確保することを順守できていれば、9月中旬は15回線以上、10月は20回線以上は目安の回線数との認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
16	仕様書 P3 4 業務内容等 「日ごとの主な対応記録」を取りまとめてご報告とありますが、対応記録を全件ご提出する必要はないとの認識でよろしいでしょうか？	お見込のとおりです。ただし、本市から問合せ内容の確認をすることがありますので、対応記録は全件記録してください。
17	仕様書 P4 6 実施体制の確保及び報告 「委託業務全般を統括する管理者を配置すること」とありますが、この者は本業務に専属でなくても問題ないでしょうか。	管理者は専属としてください。

**「令和6年度京都市高齢者新型コロナワクチン等定期接種コールセンター（仮称）運営業務委託」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
18	仕様書P7 11その他 「業務に必要な場所（事業所等）は、全て受注者において用意すること。なお、当該業務は個人情報記載された書類等を取り扱うため、在宅勤務による作業は認めない」とありますが、個人情報が記載された書類等を、取り扱う想定がありませんが、こういった書類を取り扱う想定でしょうか。	問合せの内容によっては、対応を本市に引き継ぐなどするために、個人情報をコールセンターで聴取していただくことを想定しています。
19	仕様書P7 11その他 質問No18に関連してですが、お問い合わせの際も個人情報の聴取がない想定ですが、個人情報をヒアリングするのでしょうか。	折り返し対応等を行う場合等に、名前、住所等の個人情報を聞き取ることを想定しています。
20	仕様書P7 11その他 コールセンター設置場所はシェアード環境（※他業務と区画に仕切りがない環境）で問題ございませんでしょうか。	本業務で独立した区画した区画であることが望ましいと考えますが、本市コールセンターに従事するスタッフとその他の業務に従事するスタッフの見分けがつき（切り分けができる）また、情報セキュリティが保持されるのであればシェアード環境でも差し支えありません。
21	コールセンターで対応する言語は「日本語」のみでよろしいでしょうか。	日本語での対応が基本となりますが、多言語対応の導入を検討いただける場合はご提案ください。
22	電話料金も委託費用内で算出する必要があるか。	No.9をご参照ください。
23	仕様書 4 (4)市民等からの問い合わせ対応業務内③にある医療機関の現況調査の実施とは具体的にどのような調査をするのか。	No.13をご参照ください。
24	仕様書 4 (4)④にある適切な問合せ先の案内や、不足書類の発注に係るシステム代行入力等とは具体的にどのような問い合わせ先が想定されるのか。不足書類の発注とはどのような書類か。	適切な問い合わせの案内については、例えばコロナワクチン、インフルエンザワクチン以外の予防接種の問合せがあれば、本市担当部署に案内する等を想定しております。 不足書類の発注に係る代行入力等は、医療機関から、予診票等の追加送付に係る電話依頼があれば、内容を聞き取りのうえ、本市が準備する予診票等帳票発行申請フォームに、代行入力していただくことを想定しています。（本来、医療機関が自ら入力することを想定していますが、医療機関が誤ってコールセンターにも架電することがあると思われるため）
25	過去の入電実績に記載の令和5年9月（21,849件）・10月（14,638件）のうち集団接種に関する問い合わせは何件でしょうか。	集団接種に関する問合せは次のとおりです。 9月 8,163件 10月 5,596件
26	仕様書 6 実施体制の確保及び報告内の(2)専属担当者の配置内の担当者は本業務の専属スタッフとするのとあるが、派遣スタッフでもよいのか。	仕様書 6(5)に記載のとおりです。
27	仕様書 8 成果物等の提出に記載されている事業報告書にて報告する報告内容は具体的にどのようなものがあるか。	受託期間中の受電実績や、問合せ内容の分析等を想定していますが、その他についても受託事業者においてご提案ください。
28	【仕様書 4 業務内容等（1）開設期間等】 開設期間について、連続する3～5か月の間と記載がございますが、コールセンター開設は何月からの想定でしょうか。	No.6をご参照ください。
29	【仕様書 4 業務内容等（4）市民等からの問合せ対応業務】 1通話あたりの平均通話時間・処理時間をそれぞれをご教示ください。	昨年度のコロナワクチンコールセンターの平均通話時間は約6分です。

**「令和6年度京都市高齢者新型コロナワクチン等定期接種コールセンター（仮称）運営業務委託」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
30	【仕様書 4 業務内容等 (4) 市民等からの問合せ対応業務>③】 協力医療機関の一覧は事前に頂けますでしょうか。	事前に提供します。
31	【仕様書 4 業務内容等 (4) 市民等からの問合せ対応業務>④】 書類発注に係る「システム代行入力」と記載がありますが、工数としてはどのくらいのものになりますでしょうか。	No.24をご参照ください。 処理時間は1件当たり、約3分程度で処理可能だと考えております。
32	【仕様書 4 業務内容等 (4) 市民等からの問合せ対応業務>⑤】 コールセンターを効率的に運営する為の方法と有りますが、高齢者向けの本業務において、過去に実施されたデジタル施策はどのようなものがありますでしょうか。	当課において、過去に実施したデジタル施策はございません。
33	【仕様書 4 業務内容等 (5) 人員配置及び回線数】 FAXは1回線の用意でよろしいでしょうか。（回線数指定があれば、ご教示願います。）	回線数の指定はありません。
34	【仕様書 4 業務内容等 (6) 日報及び月報の提出】 月次定例会等の報告会の開催予定はございますでしょうか。	月次定例会等の開催は必須ではありません。
35	【仕様書 4 業務内容等 (9) 問い合わせ内容の分析等】 令和5年度分の各月毎の時間帯・日別など入電数・応答数詳細をご教示ください。	別紙 日別受電件数をご確認ください。全期間の応答数は次のとおりです。 予約関連37,284件、一般問合せ37,952件、反響入電112件、他部署・他組織への問合せ53件、病院・法人問合せ23件、個別案内はがきについて306件、間違い電話・ワン切り771件、外国語対応9件、その他57件
36	【仕様書 4 業務内容等 (9) 問い合わせ内容の分析等】 入電内容の内訳をご教授頂けますでしょうか。可能であれば、4業務内容等(4)①～⑤の比率でご教示ください。	①～⑤については、今後実施する内容のため内訳はありません。
37	仕様書P3 4業務内容等(7)録音 録音データは業務終了後どのくらいの保有が必要になるのでしょうか。また、録音データの提出時期はいつ頃になりますでしょうか。	契約期間中は適切に保存してください。なお、録音データの提出は、対応内容について確認を行う必要がある場合に、求めるものであり、必ずしも全件を提出いただくものではありません。

「令和6年度京都市高齢者新型コロナワクチン等定期接種コールセンター（仮称）運営業務委託」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
38	<p>仕様書P3 4 業務内容等(8)ガイダンス 過去ご利用いただきましたガイダンスやガイダンス例などあればご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>【コールセンター開始前】 お電話ありがとうございます。 こちらは京都市新型コロナワクチン接種コールセンターでございます。 ただいまおかけいただいている電話番号は、●月●日午前●時から受付を開始します。</p> <p>【コールセンター閉鎖後】 お電話ありがとうございます。こちらは京都市新型コロナワクチン接種コールセンターでございます。 当窓口は、令和●年●月●日で業務を終了しました。●●に関するお問い合わせ・申請は、令和●年●月●日から、京都市役所医療衛生企画課コロナワクチン担当で受け付けています。受付時間は、祝日を除く平日の午前8時45分から午後5時30分、電話番号は、075・222・3423、075・222・3423です。誠に恐れ入りますが、おかけ直しいたごますよう、お願いします。お電話ありがとうございました。</p>
39	<p>仕様書P7 1 1 ガイダンス(5)委託業務に必要な専門知識について 事前提供のあるQ&A等は、いつ頃ご提供いただけますでしょうか。</p>	<p>コールセンター開設の2週間前までには、お渡しする予定です。</p>
40	<p>仕様書P2 4 業務内容等 (4)市民等からの問合せ対応業務 「不足書類の発注に係るシステム代行入力等」とは具体的にどのような作業になるのかご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>No.24をご参照ください。</p>
41	<p>仕様書4-(4)-③ 協力医療機関の件数をお教えください。</p>	<p>現在、協力医療機関を募集中であり、件数は確定していません。 昨年度の協力医療機関の数は約900です。</p>
42	<p>仕様書4-(4)-③ 医療機関の現行調査とは具体的にどういったことを調査するのかお教えください。</p>	<p>No.13をご参照ください。</p>
43	<p>仕様書4-(4)-④ 医療機関からの簡易な問合せ対応に不足書類に係るシステム代行入力とありますが、このシステムは一般的なパソコンのブラウザで誰もがアクセスできるものでしょうか。また、どういう項目を入力するのか詳細をお教えください。</p>	<p>No.24をご参照ください。</p>
44	<p>募集要項 P3カ企画提案書 図面等はA3の用紙をA4の大きさに折り込むことは可能でしょうか。 A4判縦長横書きとありますが両面記載でお間違いないでしょうか。</p>	<p>原則A4判にて作成いただきますが、A4で読み取れない図面等を添付される場合は、A4の大きさに折り込む形式を採っていただいで差し支えありません。 また、片面刷り・両面刷りの指定はありません。</p>
45	<p>仕様書4 業務内容等(4)市民からの問合せ対応業務④ 協力医療機関のリストを事前に頂戴できますでしょうか。</p>	<p>No.30をご参照ください。</p>

「令和6年度京都市高齢者新型コロナワクチン等定期接種コールセンター（仮称）運営業務委託」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
46	仕様書4 業務内容等(7)録音 録音データの受け渡しは、データ容量の兼ね合いでクラウド想定としておりますがよろしいでしょうか。	差し支えありませんが、実際の運用に当たっては、本市情報セキュリティ担当と協議のうえで使用可否等を判断します。
47	仕様書4 業務内容等(9)【参考】過去の入電実績 外国人からの問い合わせ割合実績をご教示頂けますでしょうか	外国語対応は9件です。
48	対応履歴につき、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度のクラウドサービスリストに掲載されているシステムを用いてのクラウド型システムは使用可能でしょうか。	差し支えありません。
49	コールセンターの設置につき、入室セキュリティは2箇所設置で問題ないでしょうか。	事業者において、万全だと考えられる入室セキュリティ対策をご提案をお願いします。