

	受付日	質問内容	回答
1	10月21日	前回入札告示の際の仕様書より「従業員名簿」の提示が不要となった理由をご教授願います。	受託者からの提出書類について精査を行い、「従業員名簿」の内容について、仕様書 9「個人情報等の保護」(1)「個人情報等取扱注意事項の順守」に記載の「誓約書」と重複するため、今回の仕様書より削除しています。
2	10月21日	「受託者の責による障害である場合、10回線以上で運用できるよう…」となっておりますが、前回同事業の質問票回答時には「半数=最大席数の半数である15回線以上」となっていたようですが、減少した理由についてご教授願います。	サービス維持に必要な要件について精査を行い、障害時の回線確保数の見直しを行っています。
3	10月21日	受診・相談センター運営業務で要配慮個人情報を取り扱うことはないことを想定しています。本業務を行っている中で、これまでに要配慮個人情報を取り扱ったことはありますか。ある場合は具体的な内容を教えてください。	要配慮個人情報の取扱いはありません。
4	10月21日	音声データは全件通話保存していますか。また、音声データを全件通話保存する必要はありますか。ある場合、保存期間を教えてください。	仕様書5「業務の内容」(3)「問い合わせ対応の記録と報告」に記載のとおり、必要とする際に速やかに報告が必要になるため、全件保存をお願いします。保存期間については本業務完了確認時までとなります。
5	10月21日	緊急事態が発生した場合、相談者情報を貴市もしくは貴市が指定する部署や部門等に連携することはありますか。ある場合は個人情報・要配慮個人情報等を含みますか。連携方法に指定はありますでしょうか。受託者が用意のオンラインストレージでも問題ございませんでしょうか？	実績としてはありませんが、当該事象が発生した場合は、仕様書9「個人情報等の保護」に記載の内容を順守したうえで対応願います。
6	10月21日	管理者(SV)の席数に平均席数/日の指定はありますでしょうか。	指定はありませんが、仕様書記載の業務を行える範囲で設定願います。
7	10月21日	1件当たりの平均通話時間・後処理時間・応答率はどれくらいですか。	直近1週間(10/10~10/16)の状況については下記のとおりです。 平均通話時間 6:52、平均後処理時間 *、応答率99.9% *平均後処理時間については報告対象外の項目のため回答なし。

	受付日	質問内容	回答																						
8	10月21日	外国語対応は1か月あたり何件程度かを教えてください。また、通話時間はどれくらいですか。	10月以降については実績0件になります。																						
9	10月21日	本業務を実施するセンターから市民に対して架電することはありますか。ある場合、架電内容及び頻度を教えてください。	架電することはありません。																						
10	10月21日	曜日によって問い合わせの件数の増減はありますか。ある場合は1週間の1時間毎の実績を教えてください。	曜日による変動については【回答別紙】を確認願います。																						
11	10月21日	現受託者の直近1か月の1時間毎ごとの席数を教えてください。	<p>下記のとおりになります。</p> <p>※休憩による一時的な席数減を考慮した席数（仕様書基準：平均18席以上/日）</p> <table> <tbody> <tr> <td>7：00-8：00</td> <td>6席</td> </tr> <tr> <td>8：00-11：00</td> <td>30席</td> </tr> <tr> <td>11：00-12：00</td> <td>24席</td> </tr> <tr> <td>12：00-14：00</td> <td>18席</td> </tr> <tr> <td>14：00-15：00</td> <td>30席</td> </tr> <tr> <td>15：00-16：00</td> <td>29席</td> </tr> <tr> <td>16：00-17：00</td> <td>13.5席</td> </tr> <tr> <td>17：00-18：00</td> <td>12席</td> </tr> <tr> <td>18：00-19：00</td> <td>13.5席</td> </tr> <tr> <td>19：00-20：00</td> <td>12.5席</td> </tr> <tr> <td>20：00-22：00</td> <td>5席</td> </tr> </tbody> </table>	7：00-8：00	6席	8：00-11：00	30席	11：00-12：00	24席	12：00-14：00	18席	14：00-15：00	30席	15：00-16：00	29席	16：00-17：00	13.5席	17：00-18：00	12席	18：00-19：00	13.5席	19：00-20：00	12.5席	20：00-22：00	5席
7：00-8：00	6席																								
8：00-11：00	30席																								
11：00-12：00	24席																								
12：00-14：00	18席																								
14：00-15：00	30席																								
15：00-16：00	29席																								
16：00-17：00	13.5席																								
17：00-18：00	12席																								
18：00-19：00	13.5席																								
19：00-20：00	12.5席																								
20：00-22：00	5席																								

	受付日	質問内容	回答
12	10月21日	仕様書「5 業務の内容」(1)ウに「8時～11時の時間帯については最大席数である30席とし、それ以外の時間帯については日毎の配席状況の平均が20席を下回らないかつ最小となる席数が5席以上になるよう設定すること」と記載されていますが、現受託者は、この仕様を遵守しているとの理解で宜しいでしょうか。	認識の通りです。
13	10月21日	他業務とのシェアード環境でも取扱情報に応じたセキュリティ要件を満たせば問題ないでしょうか。	仕様書に記載の内容を満たす場合は問題ありません。
14	10月21日	管理者(SV)、オペレーター(OP)共に他業務との兼任で問題ないでしょうか。	仕様書に記載の業務について対応可能な場合は問題ありません。
15	10月21日	入電数の増減によって、受託者が席数を変更してよろしいでしょうか。※仕様書に記載の20席(平均席数/日)。また、仕様書に記載の8:00～11:00の時間帯について30席とあるが、入電数が少ない状態が続く場合、ご相談により席数を減席することは可能でしょうか。	仕様書のとおり対応願います。
16	10月21日	8月・9月・10月(10/21まで)の入電実績を教えてください。合わせて、当該期間の応答率の実績を教えてください。	8月 応答数31,200件 放棄呼数181 応答率99.4% 9月 応答数17,628件 放棄呼数 37 応答率99.8% 10月 応答数10,766件 放棄呼数 10 応答率99.9% ※#7119からの転送分も含むため、応答数で記載しています。
17	10月21日	市民に対して、架電する際、通知される電話番号に指定はありますでしょうか。	架電することはありません。
18	10月21日	仕様書5(1)キに記載の着信先電話番号は市外局番「011」と指定ございますが、発信者(市民)が通話料を負担する「050」でも問題ないでしょうか。	通信の安定性確保の観点から、仕様書にて「011」指定としています。そのため、仕様書記載のとおり対応願います。

	受付日	質問内容	回答
19	10月21日	仕様書5（1）キに関し、受託者が切り替わった場合、現受託者が使用している「011」と、新受託者が使用する「011」の電話番号が一定期間並行して開設されることは想定されていますでしょうか。または、現受託者が使用している「011」では、一定期間において、新受託者が使用する「011」の番号を音声ガイダンスで流すことは想定されていますでしょうか。	音声ガイダンスで流す番号については、受診・相談センターのナビダイヤル番号になります。また、市民からの着信については、仕様書に記載のとおりとなりますので、質問いただいた内容は想定していません。