

令和4年度 新型コロナウイルス感染症受診・相談窓口センター電話業務委託に係る入札

No.	項目	質問の内容	回答
1	仕様書3(1) 電話相談	仕様書に記載されている「新型コロナウイルス感染症受診・相談センター電話対応フロー」について示してほしい。 難しい場合、主な相談内容や相談に対応すべきフローなどについて詳細をお教えてください。	別添のとおりです。
2	仕様書3(3) 相談体制	相談マニュアル作成との記載があるが、現在使用しているマニュアルを見せてもらうことは可能でしょうか。	今年度の委託業者が作成したもののため、提供はできませんが、No.1でお示しした対応フローや、No.8の想定相談内容、その他必要と考えられる事項への対応方法の作成を想定しています。 ※作成に当たっては、県が確認等を行います。
3	仕様書3(3) 相談体制	① ⑤に記載のとおり、外国人から相談があった場合、相談員が外国語での対応をするのではなく、あくまでも三者間通訳サービスを活用との認識で間違いはないか。 ②令和3年度の通訳サービス利用件数を教えてください。	①外国人からの相談は、多言語コールセンターでの三者間通訳による対応を想定しています。ただし、通常のダイヤルに外国人から相談があった場合、相談員で十分に意思疎通が図れる場合は、相談員が対応することに差し支えありません。 ②令和4年2月末現在で117件です。
4	仕様書3(3) 相談体制	損害賠償保険の限度額や内容の指定の有無。	限度額や内容の指定はございません。県民の健康に関わる相談内容も想定されますので、それを踏まえた保険内容を検討してください。
5	仕様書3(4) 運営体制について	相談員については、他の相談業務と兼任で差支えないでしょうか。	回線対応者を確保するため、仕様書に記載した人員（管理責任者1名、保健師又は看護師の資格を有する者1名、相談対応者6名（日中）もしくは2名（夜間））は、対応時間内においては、本件相談業務を専任で担っていただくことを想定しております。
6	仕様書3(4) 運営体制について	保健師又は看護師の資格を有する者を1名以上確保していれば、他の相談員は無資格者でも問題ないという認識でよろしいでしょうか。 （例）日中6名のうち、有資格者1名、無資格者5名など	相談対応者6名（2名）とは別に、管理責任者1名、保健師又は看護師の資格を有する者1名の確保をしてください。 相談対応者の資格は問いません。ただし、仕様書3(3)に記載のとおり、相談対応マニュアル作成・研修の実施等により回答内容の均質化を図ってください。
7	仕様書3(5) 報告等	報告については、「翌開庁日の正午」という認識でよろしいでしょうか。	平日・休日に関わらず、翌日の正午までに応対状況の報告をお願いします。

No.	項目	質問の内容	回答
8	仕様書3(5)報告等	「電話応対票」について様式をお示しください。任意様式で可能な場合、その応対票に記載すべき必須項目がありましたらお教えください。	今年度の委託業者が作成したもののため、提供はできません。 受付日時、居住地(市町村名)、年齢・性別、相談内容及び対応内容を記録したものであれば、様式は任意です。 ※相談内容及び対応内容は、有症状者からの相談に対する応答又は適切な機関の紹介、感染予防や健康相談に対する応答、苦情・クレームに対する応答、その他のダイヤル等に問い合わせすべきものに対する適切なダイヤルの紹介等を想定しています。 ※作成に当たっては、県が確認等を行います。
9	仕様書3(5)報告等	対応内容の録音等、データ保管が必要か。	業務遂行において、音声データがある場合には「個人情報取扱特記事項」第6条(5)に基づき、データの提供を求めることがございますので、業務終了後、県が指示するまでは保管をお願いします。 相談内容及び対応内容は、電話応対票により書面・メールにて提出をお願いします。
10	入札説明書3(7)入札参加資格について	「本業務と類似する契約の十分な履行実績・経験を有している」とこととあるが、新型コロナウイルス感染症軽症者等に係る宿泊療養施設の管理運営業務の履行において、軽症者からの相談に電話対応していた実績はこれに該当するとの認識でよいか。	基本的には宿泊療養施設の管理運営業務と本委託の受診相談業務とは性質が異なると考えますが、確認申請書添付書類様式第4号と併せ、本業務と類似すると考える点(相談対応の内容と規模等)を別途ご提出いただき、その内容を確認した上で参加資格の有無を判断させていただきたいと考えます。
11	その他	令和2年度及び令和3年度の直近までの相談件数並びに入電件数をお教えください。 ※入電件数：実際に電話がかかってきた件数 相談件数：1回の入電で複数の相談をされる可能性があるため	令和2年度 入電件数13,061件(R2.11.1~R3.3.31) 令和3年度 入電件数59,857件(R3.4.1~R4.2.28) ※令和2年度は本年度と同様の体制へ変更した11月以降の件数です。 ※相談件数は集計がないためお答えできません。
12	その他	令和2年度及び令和3年度の①委託金額並びに②委託会社についてお教えください。	以下の頁で公開していますので、御確認ください。 令和2年度 https://www.pref.yamanashi.jp/hokensom/zuiikeiyakukekka.html 令和3年度 https://www.pref.yamanashi.jp/hokensom/documents/senteikekkaitiran.pdf

No.	項目	質問の内容	回答
13	その他	令和4年度の予想入電件数についてお教えてください。	感染状況により増減するため、現時点で予想することは困難です。
14	その他	本件における①予算並びに②最低制限価格についてお教えてください。	①お答えすることはできません。 ②設定しておりません。
15	その他	履行場所の指定の有無（県内、県外等）。	国内であれば、県内・県外等の指定はありません。
16	その他	電話番号の指定、フリーダイヤルの指定（フリーダイヤルの場合は通話料も入札金額に含むかどうか）	電話番号の指定、フリーダイヤルの指定はございません。

山梨県 受診相談センター対応相談フロー

