

令和3年2月26日

質 疑 回 答 書

- 1 公告番号 新潟市契約公告第22号
- 2 件 名 新潟市新型コロナウイルス感染症ワクチン接種コールセンター運営等業務 一式

上記につきまして質疑事項がありましたので、下記のとおり回答いたします。

No.	質 問 内 容	回 答
1	参加要件に「本市内に本店、支店または営業所があり、かつ当該本支店等が本市の競争入札参加資格者名簿（業務委託）に登載されている者」と記載がありますが、こちらについて応募企業が該当しない場合でも、複数社の合同提案する場合、協力会社の本店または支店が入札参加資格者名簿に記載があれば提案は可能でしょうか。	契約を締結する事業者は、1者を想定しており、入札に参加するためには、入札参加に必要な要件を全て満たし、本市へ証明できる者であることが必要です。 なお、再委託については、契約条項第5条のとおりです。
2	業務期間中の分割の支払いは可能でしょうか。	業務期間中において、検査に合格した場合は、その一部について分割の支払いが可能です。なお、詳細については、本市・受託者で協議の上決定します。
3	委託仕様書6.2(1)オ「クーポン券紛失・再発行に関する案内」について、コールセンターでクーポン発行・発送作業を行う必要はありますでしょうか。	クーポン券発行・発送作業を行う必要はありません。
4	委託仕様書6.2(2)イ「オンラインによる予約」について、予約を変更する際は、取り消し、再度予約という作業でよろしいでしょうか。	ご質問のとおり、予約を変更する際は、取り消し、再度予約という作業で問題ありません。

5	委託仕様書6.2(2)イ「オンラインによる予約」について、市民の住所により、利用できる接種会場の制約はございますか。制約がある場合、事前に情報をいただけますでしょうか。	制約はありません。
6	委託仕様書6.2(2)エ「受付方法」について、メールアドレスの、@以降のドメインについては制約などありますか。	制約はありません。
7	委託仕様書6.3「想定入電数等」について、2,600件は電話、メール等、すべてのお問い合わせチャネルを想定した件数となりますでしょうか。	「想定受電件数」の2,600件は、電話のみを想定した件数です。
8	委託仕様書8(3)「コールセンター運営」について、業務スペース内の施錠、開錠の管理が適切に行われていれば、同業務スペース内での他業務と一緒にの運用でも問題ありませんでしょうか。	問題ありません。
9	予約システムについての記述に「パソコン及びスマートフォン等のブラウザ及びスマートフォンアプリ（LINE等）から」とありますが、スマートフォンのブラウザに対応している予約システムであっても、別途スマートフォンアプリの用意が必要という理解でよろしいでしょうか。	スマートフォンのブラウザに対応している予約システムであれば、別途スマートフォンアプリを用意する必要はありません。
10	予約システムは、他社製品を用いたクラウドサービス（AWS基盤）を利用してもよろしいでしょうか。 なお、製品保守先は製品提供元となりますがよろしいでしょうか。	仕様書の内容を満たしていれば、他社製品を用いたクラウドサービス（AWS基盤）を利用しても構いません。ただし、個人情報を取り扱うため、情報セキュリティ対策を徹底してください。 また、製品保守先は製品提供元でも構いませんが、システムの保守・管理及び故障対応は受託者の責任で行ってください。
11	オンライン予約の際、LINEより予約システムのリンクする際、LINEの公式アカウント発行手続きは、御市にて取得していただきますが、よろしいでしょうか。また現在、公式アカウントは取得済みもしくは取得中でしょうか。	LINEの公式アカウントは本市で取得済みです。リンク方法等の詳細は、本市・受託者で協議の上決定します。

1 2	<p>予約システムの構築に日数を要するため、システム利用開始は4月中旬頃を想定しておりますがよろしいでしょうか。</p>	<p>予約システムのURL及び二次元バーコードのデータファイル提出は、3月18日（木）午後3時までの期限とします。</p> <p>また、予約システムの利用開始日は、4月19日（月）を予定していますが、ワクチンの供給状況を鑑み、本市・受託者で協議の上決定します。</p>
1 3	<p>予約に際し、住民の本人確認のため、個人情報を取り扱う必要があります。ログイン情報として、接種券番号、生年月日を用い、折り返し連絡用に電話番号、また予約結果の通知としてメールアドレスを取得することになります。よろしいでしょうか。</p>	<p>業務の運用に必要であれば個人情報の取得は問題ありません。ただし、予約時の具体的な聞き取り項目については、本市・受託者で協議の上決定します。</p> <p>なお、個人情報の取り扱いに関しては、情報セキュリティ対策を徹底してください。</p>
1 4	<p>予約システムのログイン情報として接種券番号と生年月日を事前登録する必要があります。ログイン情報を御市より電子データ（CSV等）でいただくことは可能でしょうか。</p>	<p>本市が所有している個人情報の連携・提供については、業務の運用に必要な内容か精査し、本市（本市のシステム管理を受託している事業者を含む）・受託者で協議の上決定します。</p>