

## 令和6年度埼玉県指定難病継続申請受付事務等業務委託企画提案競技に関する質問に対する回答

	質問内容	回答
No1	勤務場所について、「本県が指定する埼玉県庁周辺のビル」と記載がございますが、部屋の広さはどの程度でしょうか。可能であれば、参考となるレイアウト案や収容可能な人数についてご教示いただけますと幸いです。	部屋は2部屋あり、それぞれ30㎡と70㎡となります。レイアウト等は受託者の提案によるものと考えております。収容人数は目安ですが、それぞれ約20名と約40名です。また実際には契約後に受託者と貸主で話し合いをし、レイアウトの相談をしていただくこととなります。
No2	郵送以外の申請のご提案は可能でしょうか。(電子システム申請、メール受付など)	郵送以外の申請は想定しておりません。
No3	仕様書2頁に「申請書に印字している受給者番号を記録させたバーコードを読み取り」と記載がございますが、バーコードを読み取るための機器は受託者が用意する必要がありますでしょうか。もし受託者が用意する場合、令和5年度実施時に使用されていた読み取り機器の種類をご教示いただけますと幸いです。(バーコードリーダー、タブレットなど)	発注者側でバーコード読み取り機器(TeraワイヤレスバーコードリーダーHW0002)を1台用意いたします。
No4	埼玉県保健医療部疾病対策課が指定する納品場所はどちらをご想定されておりますでしょうか。	埼玉県庁疾病対策課または県庁近隣ビルとなります。
No5	仕様書8頁の什器類につきまして、それぞれ何台/脚ご利用可能でしょうか。不足する場合、受託者が準備する認識で宜しいでしょうか。	おおよそ3名掛けの机12台、2名掛けの机17台、椅子70脚利用可能です。不足する場合、受託者が用意してもかまいません。
No6	勤務場所は9月30日に完全撤収となりますでしょうか。(撤収作業も契約期間にふくまれますでしょうか。)	お見込みのとおりです。撤収作業も契約期間に含まれます。
No7	郵便局から申請書類が郵送で届く時間帯はおおよそ何時ごろになりますでしょうか。到着後に職員様にお電話をかけ、到着されるのは基本的に即時対応していただける認識でお間違いないでしょうか。	今年度はおおよそ10時から11時までの時間帯でした。連絡をいただければ、職員は即時対応いたします。
No8	バーコードに記録されている情報は受給者番号のみでしょうか。	お見込みのとおりです。
No9	チェックシートをこのご質問の回答時に共有いただくことは可能でしょうか。	想定しているチェックシートの様子を別添1のとおり共有いたします。なお、チェックシートの様式も独自提案の一つとさせていただきますので貴社からの積極的な御提案をお願いします。
No10	貴県に納品した不備書類が受託者に戻されるのは納品後、何営業日後になりますでしょうか。	業務量、時期等の影響もございますが、現時点では原則3営業日以内にチェックを完了し、受託者にお戻しいたと考えております。
No11	「適正に管理及び保管」する方法として、鍵付きのキャビネットなどで施錠管理することで該当されますでしょうか。	お見込みのとおりです。
No12	9業務内容表1に関して、昨年度の仕分け先グループごとの件数をご教示願います。(工数試算とクリアファイルの調達数の参考にさせていただきます。)	今年度の仕分グループ毎の件数は把握していないため、全ての仕分先グループの具体的な件数をお示しすることはできません。正確なデータではございませんが、今年度受付時点で不備があったものは、全体の受付数の3割程度と見込まれます。
No13	日次報告は当日の翌営業日でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりですが、翌営業日の午前中までに報告してください。
No14	受電業務、架電業務の昨年度の日別、または月別の実績がございましたらご教示願います。	架電件数については、お示しすることができません。受電件数については、日別の件数を示すことはできませんが、月別は以下のとおりです。6月:11,241件 7月:8,986件 8月:2,662件 9月:3,883件 なお、1日の受電数は最も多くて約1,000件でした。
No15	今年度、使用していた進捗管理・コールセンター業務管理・架電リストのツールを令和6年度の受託者に使用させていただくことは可能でしょうか。また出来ない場合、どのようなソフトを使用しておりましたでしょうか。(ACCESSなど)各ツールごとにご教示願います。	進捗管理・コールセンター業務管理・架電リスト等のツールは受託者様に用意いただくものになりますので、今年度使用していたツールを使用することはできません。なお、進捗管理・コールセンターの業務管理方法については、独自提案の一つとさせていただきますので貴社からの積極的な御提案をお願いします。
No16	各管理ツールについて、インターネット環境下で運用できるという認識がよいでしょうか。	進捗管理リストについては、ローカルネットワークを組んでいただき、その中で管理をお願いいたします。
No17	本委託業務の業務量として、約43,000件とは申請書の発送数でしょうか。昨年度の発送数と受付数の実績をご教示願います。	受給者数を基に想定した発送数です。今年度の発送数は43,851件、受付数は35,569件でした。
No18	事務机、椅子は必要に応じて貴県から貸与いただける認識でお間違いないでしょうか。また今年度の受託者が使用したコピー機、スキャナーの台数がおわかりでしたらご教示願います。	机、椅子は作業場所の会場貸主から貸与します。なお、今年度受託業者が使用していたコピー機数は当課において把握しておりません。
No19	受電用電話(回線)をご用意いただけることとありますが導入されるCTIシステムをご教示願います。また受託者が受電用に用意するパソコンの設定作業については発注者と受託者のどちらが行うのでしょうか。(パソコンを準備するにあたり、パソコンの指定されるスペックがあれば重ねてご教示願います。)	受電用電話システムは、新年度に決定するため、未定です。そのため、現時点においてコールセンター用のパソコンに必要なスペック等もお示しすることができません。パソコンのCTIシステムの設定作業は、受託者が行います。設定方法については、当課職員がお示しします。
No20	架電用の電話設備を用意させていただくにあたり、貴県が用意いただくインターネット環境の中でコールセンターシステムを導入させていただく認識でお間違いないでしょうか。また使用できる場合、インターネット回線は有線、無線のどちらになりますでしょうか。	お見込みのとおりです。インターネット回線は有線です。
No21	不備内容の内訳などがあればご教示願います。(よくある不備パターンをいくつかご教示いただくと参考になります。)	今年度の不備内容の内訳件数等は把握していないため、不備内容の内訳は提示できませんが、よくある不備パターンは申請書、臨床調査個人票、保険証の写し、課税証明書等の不足となっております。

No22	契約書(案)11条、12条について、受託者が検査を受け、ご請求書を発行させていただく時期は9月30日以降という認識でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
No23	コールセンター業務に関する折返し架電についても受託者が用意した電話回線で実施するという認識で相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
No24	業務場所のレイアウトを教えてください。下記項目についても含めてご提示頂けますでしょうか。 ①職員様との業務スペースはどのように分けられているか明示して頂けますでしょうか(例; パーテーションの設置、等) ②PC・プリンタ・椅子・机・電源・キャビネット(施錠可否)等の数量・仕様についても合わせてご教示頂けますでしょうか。 また、セキュリティ設備の設置状況(電子錠などの設置)もご教示いただけますでしょうか。 設備がない場合に設置のため施工等は可能でしょうか。施工にあたっての制約はございますでしょうか。	レイアウトは、受託された事業者が現地を確認された後、決めていただくものと考えております。また、契約後に受託者と貸主で話し合いをし、レイアウトの相談をしていただくことになります。 ①職員は、受託者の作業場所に常駐いたしません。 ②No5を御参照ください。それ以外については、受託者で用意していただくことになります。 部屋の施錠は、物理鍵とボタン錠タイプの2種類があります。 何を設置するかにより対応が異なりますが「施工」のような大掛かりな作業の想定はしておりません。設置物や場所については、契約後にビルの貸主と協議していただくこととなります。
No25	仕様書5にある「あらかじめ想定した入電件数及び事務量」について、想定数をご教示いただけますでしょうか。	仕様書11を御参照ください。
No26	指定難病継続対象者へ書類を発送される日程及び受付期間をご教示いただけますでしょうか。	発送日程は5月下旬から6月初旬の予定です。 受付期間は6月中旬から9月末です。
No27	チェックシートのフォーマットをお示し頂けますでしょうか。また、申請書類のフォーマットもお示し頂けますでしょうか。	チェックシートについてはNo9を御参照ください。 申請書類は、現在検討中ですのでお示しすることはできません。
No28	臨床調査個人票について、オンライン化に伴うアクセスキーのみの対応についてご教示いただけますでしょうか。	他の臨床調査個人票と同様に、紙に記載されたアクセスキーを進達してください。
No29	「県が配布するマニュアル」とはどのようなものになりますでしょうか。	業務内容の手順等を示したものとなります。
No30	PDF化した臨床調査個人票のスキャンデータについて、スキャンする際に解像度などの設定に指定はございますでしょうか。また、PDFファイルのファイル名は受託者にて設定してよろしいでしょうか。 「県が指定される場所」とは受託者が利用できるファイルサーバー上の共有フォルダという認識でよろしいでしょうか。 また、違う場合は保管場所と保管方法をお示し頂けますでしょうか。	解像度について具体的にお示しできません。 最低限求めることとしては、カラーで読めること、小さい文字(例えば7point程度)がつぶれず読めること、画像等も問題なく確認できること等がございます。 PDFファイルのファイル名は当課で指定いたします。 「県が指定される場所」については、お見込みのとおりです。
No31	不備案内用の手紙に貼付するラベルシールは受託者側で用意するという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
No32	クリアファイルについて、受託者側で要するかと存じますが、それぞれ指定される色をお示し頂けますでしょうか。	契約後、当課において指定します。
No33	不備対応の手紙発送について、発送日の確認方法をご教示いただけますでしょうか。手紙に記載される提出期限について設定ルールはございますでしょうか。また、架電する連絡先等がない場合の対応をご教示いただけますでしょうか。	発送日は、原則受託者から手紙の納品を受けた翌営業日を想定しており、提出期限は発送日の2週間後程度を想定しています。発送通数が多く、翌営業日に発送できない場合には、連絡します。なお、架電先がない場合には、手紙のみの対応となります。
No34	仕様書9(3)ア(ア)j・t「臨床調査個人票の添付書類の有無」との記載になりますが、重複分の代わりに別の項目は増えますでしょうか。	仕様書の記載誤りです。別の項目が増えることはありません。
No35	仕様書14(1)イにある受託者が利用できる機器について、什器類については数量に制限はございますでしょうか。 機器類に記載のWi-Fiについて、詳細をお示し頂けますでしょうか。(通信に関する速度・帯域・規格、等) 項目に「電話」と記載の内容は配線含め受電可能な状態の受電用電話20回線という認識でよろしいでしょうか。 受電用電話にて架電は可能でしょうか。	什器についてはNo.5の回答を御参照ください。 インターネット環境ですが、全て有線LANでの対応となります。 電話回線についてはお見込みのとおりですが、内待ち呼が5回線になります。そのため、受電可能な回線は15回線となります。なお、受電用の電話で架電することはできません。
No36	架電用の電話について受託側が用意する場合、受電用の電話番号と変わることになりますが、架電用の電話を別途用意しなければいけない理由がもしございましたら、ご教示いただけますでしょうか。	本県の都合上、受電用の電話のみ確保しております。
No37	企画提案に係る審査基準について、それぞれの項目における配点をお示し頂けますでしょうか。	各項目の配点をお示しすることは、事務の適正な執行に支障をきたす恐れがあるため、お示し出来かねます。
No38	受託者の要件には、県外の法人でも問題ないのか	埼玉県の入札参加資格者名簿に登録されていれば、県外の法人でも差し支えありません。
No39	契約開始はR6年5月1日だが、コールセンターの業務開始も5月1日からか	コールセンターの運営開始は6月1日を予定しています。
No40	仕様書14本委託業務の環境について 事務スペースの広さはどのくらいか(作業スペースがどの程度か) 事務用机と椅子の数量が「一」と記載されているが、受託者が用意するのか、または決定した提案内容に即して貸与いただけるということか	No1及びNo5の回答を御参照ください。
No41	受託者が準備するものについて 荷電用の電話は固定電話でも可とのことだが、この電話回線開設や印刷複合機用のネットワーク設置について県の制約はあるか	本県において、制約はございませんが、電話回線の開設やネットワーク設置については、ビルの貸主との間で調整してください。
No42	本案件の履行には、指定難病の知見はどのくらい必要か	指定難病に関する一定の知識は必要です。当課において、専門用語や制度の解説を記載したマニュアルを作成予定ですので、それを基に作業を進めてください。