三芳町電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金給付業務委託

プロポーザル募集における質問に対する回答

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 質　　問　　内　　容 | | 回　　　　　　　　　答 |
| ・仕様書5(1)ｲ　申請勧奨通知の発送はどれくらいの頻度を想定されておりますでしょうか。 | 最低1回は考えております。 | |
| ・仕様書7(1)　最低配置人員の記載について、事業後半に業務量が少なくなると思われますが、最低配置人員の変更は可能でしょうか。 | 仕様書７(1)①の最低配置人員の記載について、次のとおり仕様を変更させていただきます。   1. ７月から９月の期間：３名以上 | |
| ・市民への確認書送付時期はいつごろを予定されておりますでしょうか。 | ７月中旬頃を予定しております。 | |
| ・提案募集要項記載の従事者配置可能日とは、研修期間を含めない業務開始可能日という認識でよろしいでしょうか。 | ご認識のとおりです。 | |
| ・５（１）提出書類について、「実施体制等企画提案書」は「・」と「※」で2行分各2部、合計4部必要なのでしょうか。 | 申し訳ございません。  「※実施体制等企画提案書（任意様式）２部（原本１部・副本１部）」  は誤記となります。  実施体制等企画提案書を２部ご用意いただきますようお願いいたします。 | |
| ・５（１）「※従事者配置可能日」とは従事開始可能日という認識でよろしいでしょうか。 | ご認識のとおりです。 | |
| ・５（２）（３）質問書以外の提出書類については、質問欄記載のメールアドレスにお送りすればよろしいでしょうか。 | ご指摘のとおり、(2)提出書類の作成に関する質問・回答欄に記載のメールアドレスに送付いただきますようお願いいたします。 | |
| ・５（２）ア　苦情対応「原則、苦情対応は町職員へのエスカレーションは行わず、対応を終結させること。」とありますが、９（２）「トラブル等が発生した場合は、直ちに口頭で報告し、必要に応じて速やかに報告書を提出すること」とあります。苦情対応、トラブル対応との違いはどのようになりますでしょうか。 | 基本的に制度等への不満や要望などのご意見に対し、説明して解決できるものは苦情対応と想定しています。そのような中で、対応の誤りや不備など、先方への損害につながりかねない事項を含むことはトラブル等として、迅速な対応が必要と考えているところです。  こうした対応につきましては、受注者との協議の上、明確化を図りたいと考えます。 | |
| ・５（２）ア  「・確認書及び申請書等の発送依頼への対応」とは具体的にどのような業務を指すのでしょうか。 | 紛失等の理由からの発送依頼に対応するものを想定するものです。 | |
| ・７業務体制について業務責任者については、弊社正社員（派遣社員等を除く）の従事に限りますでしょうか。 | 正社員に限るものではありません。提出書類を採用するための評価基準の中で、正社員など保証された方の従事を提案される場合は評価させていただきます。 | |
| ・７（７）FAQや応対マニュアルについては、今回の三芳町様における給付金制度のご説明、お客様応対の考え方や三芳町様ならではのルール等ご指示をいただいたうえで作成をするということでよろしいでしょうか。  また、これらは契約締結日から業務開始日までの期間で作成するということでよろしいでしょうか。 | ご認識のとおりです。 | |
| ・１２経費区分にて、「通常業務に必要な備品及び消耗品等は、発注者が準備」とありますが、PCをはじめ通信に使用するネットワーク（ポケットWi-Fi等）、外国人と会話するために使用する翻訳ソフト等もご準備いただけるという認識でよろしいでしょうか。 | PC、通信に使用するネットワークのご準備はできます。 | |
| 【仕様書5（2）】  ・本業務にて使用する郵送費や通話料、書類作成に係るコピー用紙等は全て発注者の負担との認識でよろしいでしょうか。 | 郵送費、通話料、書類作成に係るコピー用紙のご用意はさせていただきます。 | |
| 【仕様書5（2）】  ・本業務において利用する「給付金システム」は発注者にて業者を手配するとの認識でよろしいでしょうか。 | ご認識のとおりです。 | |
| 【仕様書5（2）】  ・本給付金の支給対象者はおおよそ何人程度を予定されていますでしょうか。その数量によって配置するべき人数が大きく変わりますのでご教示願います。  ・申請については当日中に完遂すべきでしょうか。当日中に完遂する必要がある場合、当日扱いでの受付〆切時間等はございますでしょうか。また、作業場所は何時ごろまで使用可能でしょうか。 | ・支給対象者は約4100世帯です。  ・当日中に完遂すべき申請はありません。 | |
| 【仕様書7（6）】  ・業務従事者への研修は発注者により行われる予定でしょうか。それとも受注者が研修内容や日程を決定し、行うものでしょうか。受注者が行う場合、公務員と同等の住民対応・電話対応・ビジネスマナー・・・と記載がございますが研修資料等をいただけるのでしょうか。 | 研修は受注者により実施いただくものになります。研修の内容につきましては、協議の上、発注者が求める内容を反映いただきたいと考えています。 | |
| 【仕様書8（5）】  ・持ち込み制限をかける「情報端末」とはスマートフォンも含みますでしょうか。  また、含む場合は業務開始前に各自所持しているスマートフォンを金庫などに預ける事が想定されますが、受託者が現場に金庫などを設置する事は可能でしょうか。  ・個人情報の観点から申請書類等を保管する場合鍵付きのキャビネット等が必要になることが想定されますが、そのような備品の費用は受注者負担でしょうか。 | ・スマートフォンは含みません。ただし、業務時間内に私用でスマートフォン等を使うことは許可できません。  ・受託者の金庫の設置については、協議によりサイズ等を確認の上、可否を判断させていただきます。  ・申請書類等を補完する鍵付きのキャビネット等は発注者が用意します。 | |
| 【その他】  ・従事者が自動車及び二輪・自転車にて通勤する場合、駐車場及び駐輪場を貸与いただけますでしょうか。  また、貸与いただける場合は有料でしょうか。有料の場合は金額をご教示下さい。  ・作業場所の凡その広さ及び間取りをご教示いただけますでしょうか。 | ・駐車場及び駐輪場のスペースはご用意できます。料金は無料です。  ・作業場所の広さ及び間取りは、奥行約472㎝×幅約442㎝  ・スペースの中心にテーブル。周りに、印刷機、キャビネット等を設置する予定です。 | |
| ・登記事項証明書は履歴事項全部証明書でもよいか | ご指摘の書類でお願いいたします。 | |
| ・登記事項証明書は写しでもよいか | 写しで確認させていただきます。 | |
| ・営業所表は自由様式でよいか | ご指摘の様式でお願いします。 | |
| ・委任状は自由様式でよいか | ご指摘の様式でお願いします。 | |
| ・委任状は対象業務において代理人がいる場合、代理人ごとに必要か | 代理人ごとに提出をお願いいたします。 | |
| ・住民税非課税世帯等とありますが、  対象となる世帯はおよそどのくらい  でしょうか | 約4,100世帯です。 | |
| ・執務スペースを加味した上で、従事するにあたり、配置できる人数は最大何名でしょうか | ５名程度の執務スペースとなります。 | |
| ・電話応対業務もありますが、電話回線は何本ありますでしょうか | ４本です。 | |
| ・業務内の発送作業において、送料は委託予定額外と考えて良いでしょうか | ご認識のとおりです。 | |