

千葉県中小企業者エネルギー価格等高騰対策支援金（第3弾）事務委託 質問事項回答

No.	質問箇所	質問事項	回答
1	仕様書P5 1 コールセンター業務 (2) 基本事項	回線について、過去の実績では、各月何回線用意をされておりましたでしょうか。また実際の問い合わせ数は、日次単位、月次単位で、何件程度だったでしょうか。	【回線数】 設置期間を通して、4回線（8人同時通話可能）及び発信用1回線（2人同時通話可能）の計5回線を使用していました（月による変更はなし。）。 【問い合わせ件数】 ○第1弾 1日平均：60件程度、1か月平均平均：1,200件程度 ○第2弾 1日平均：20件程度、1か月平均：500件程度 ※いずれも申請期間中における平均値ですので、参考としてご検討ください。
2	仕様書P5 1 コールセンター業務 (2) 基本事項 仕様書P7 3 事務処理業務 ウ 対応人数	繁忙時期の参考のために、過去実施時の、日次、月次ごとの受電数と申請受付件数をお示し頂けますでしょうか。	別紙1をご参照ください。
3	仕様書P5 1 コールセンター業務 (2) 基本事項	対応言語について、英語、中国語での対応は、過去の実績だとどの程度発生しましたでしょうか。	【第1弾】 英語：1件程度、中国語：100件程度 【第2弾】 英語：1件程度、中国語：100件程度
4	仕様書P5 1 コールセンター業務 (4) 申請書等送付依頼への対応	申請書等送付依頼の過去の対応件数は何件程度発生しましたでしょうか。また、今回は何件程度を想定していますでしょうか。	【第1弾】 事業者：32件、区：20件(1件につき50～100部) 【第2弾】 事業者；5件、区：3件(1件につき50～100部)、 その他信用金庫等にチラシ：6件(1件につき100枚)
5	仕様書P6 2 窓口業務	窓口業務について、窓口での相談は、これまでの実績だと、日次、月次あたりで、どの程度の対応が発生しましたでしょうか。	日次及び月次については別紙2をご参照ください。 対応の程度については、お示しできるものはありません。
6	仕様書P6 2 窓口業務 (2) 基本事項	FAX、Eメール、オンラインでの相談は、それぞれどの程度発生する見込みでしょうか。	前回の支援金を参考にすると、FAX10件程度、Eメール50件程度、オンライン10件程度を想定しています。 <参考：前回支援金> 【第1弾】 FAX：0件、Eメール：50件程度、オンライン：5～10件程度 【第2弾】 FAX：0件、Eメール：50件程度、オンライン：5～10件程度

千葉市中小企業者エネルギー価格等高騰対策支援金（第3弾）事務委託 質問事項回答

No.	質問箇所	質問事項	回答
7	仕様書P7 2 窓口業務 (3) 業務内容 (ウ) 作成部数、発送先	ポスター12か所、チラシ187か所の送付先の想定はどちらになりますでしょうか。	ポスター：各区役所、経済団体等を想定しています。 チラシ：各区役所、経済団体、金融機関、商店街等を想定しています。
8	仕様書P8 3 事務処理業務 (3) 業務内容 イ 申請書等作成等業務 (ア) 作成物・仕様・レイアウト デザイン・作成部数	返信用封筒の料金受取人払は、過去何件程度発生しましたでしょうか。また、今回は何件程度を想定していますでしょうか。	前回の支援金を参考にすると400件程度を想定しています。
9	仕様書P8 3 事務処理業務 (3) 業務内容 イ 申請書等作成等業務 (イ) 封入・封緘・発送業務	作成物の各所(本庁舎及び各区役所)への郵送数や郵送希望者への保管部数の内訳の想定をお示し頂けますでしょうか。	本庁舎500部程度、各区役所500部程度ずつ、残り部数は全て事務局（委託先）を想定しています。
10	仕様書P8 3 事務処理業務 (3) 業務内容 ウ 申請書等受付・審査処理業務	過去の実績だと、申請は、オンライン、郵送それぞれのくらの件数ずつを見込んでおりますでしょうか。	前回の支援金を参考にするとオンライン6,300件程度、郵送4,200件程度を想定しています。 <参考：前回支援金> ○第1弾 オンライン：5,100件程度 郵送：4,500件程度 ○第2弾 オンライン：5,100件程度 郵送：3,700件程度
11	仕様書P8 3 事務処理業務 (3) 業務内容 ウ 申請書等受付・審査処理業務	1回目もしくは、2回目で支払実績があった場合、今回も口座番号のみの申請、及び確認となりますでしょうか。	前回から一定期間が経過しているため、添付書類が異なることや振込不能防止等の観点から、提出書類の省略は行いません。
12	仕様書P9 3 事務処理業務 (3) 業務内容 ウ 申請書等受付・審査処理業務 (オ) 不備連絡時に応答のない者 への対応	不受理通知書ですが、過去の実績では何件程度発生しましたでしょうか。	過去実績では不受理通知書の発送実績はありませんが、不給付については第1弾、第2弾ともに、各40件程度です。
13	仕様書P16 6 周知業務	周知はがきに関して、私製はがき想定でよろしいでしょうか。(表:事業者名・住所 裏:事業周知文) 圧着はがき等指定があればご教示ください。	私製はがきで差支えありません。
14	募集要項 P3 4 参加手続き (4) 企画提案書 ア 提出書類	提出書類の参考見積書ですが、記載例はございますでしょうか。ご用意がない場合、必要記載事項をお示し頂けますでしょうか。	下記の内容をご記載ください。 ①宛先：千葉市長 ②見積書発行日 ③委託名 ④見積合計金額 ⑤見積金額の積算内訳（項目名、単価、数量） ⑦各項目の小計、消費税、合計金額

千葉市中小企業者エネルギー価格等高騰対策支援金（第3弾）事務委託 質問事項回答

No.	質問箇所	質問事項	回答
15	募集要項 P5 4 参加手続き (4) 企画提案書 オ 提出方法	提出書類の書面資料に関して、正本1部。副本8部とありますが、正本と副本は同じ資料の提出でよろしいでしょうか。	同じ資料のご提出をお願いします。ただし、副本の表紙については、正本の写しを添付いただくか、省略していただいても構いません。
16	仕様書P4 1 コールセンター業務	日当たりの受電件数（繁忙・閑散それぞれ）は何件を想定していますか。	前回の支援金を参考にするとピーク時130件程度、閑散時10件程度を想定しています。 <参考：前回支援金> ○第1弾 ピーク時：130件程度 閑散時：10件程度 ○第2弾 ピーク時：50件程度 閑散時：10件程度
17	仕様書P6 2 窓口業務	日当たりの相談件数（繁忙・閑散それぞれ）は何者を想定していますか。	前回の支援金を参考にするとピーク時25件程度、閑散時10件程度を想定しています。 <参考：前回支援金> ○第1弾 ピーク時：25件程度 閑散時：10件程度 ○第2弾 ピーク時：10件程度 閑散時：10件程度
18	仕様書P6 3 事務処理業務	1申請あたりの審査時間目安はおよそどれぐらいの時間を想定していますか。	不備等がない書類については、概ね30分程度を想定しています。
19	仕様書P6 3 事務処理業務	郵送と電子申請の割合はおよそどの程度で想定されていますか。	想前回の支援金を参考にするとWEBが約6割、郵送が約4割を想定しています。
20	仕様書P6 3 事務処理業務	一次審査時の追加提出が必要な申請の割合・不支給の割合はどの程度で想定されていますか。	前回の支援金を参考にすると一次審査時の追加提出が必要な申請の割合は約80%程度、不支給の割合は0.4%程度を想定しています。
21	その他	前回の申請書類様式の提供をいただくことは可能でしょうか。	可能です。
22	仕様書P11 4 申請受付システム構築・運用業務 (3) 申請受付システムの機能	「ア 申請書印刷」とは、「申請者による申請書のダウンロード及び印刷」という認識で相違ないでしょうか。	相違ありません。
23	仕様書P12 4 申請受付システム構築・運用業務 (3) 申請受付システムの機能	「ケ 統計処理※」においては、申請内容のCSV データを、随時貴市にてダウンロードいただける機能を備えれば問題ないでしょうか。	問題ありませんが、仕様書P13（5）ウに記載があるとおり、市の求めに応じて、受注者が加工し、電子媒体にしたものを提出してください。
24	仕様書P12 4 申請受付システム構築・運用業務 (3) 申請受付システムの機能	「コ 不支給対象外情報等の入力」とは、「事務処理業務従事者にて不支給の理由等を入力できること」という認識で相違ないでしょうか。	相違ありません。
25	仕様書P8 3 事務処理業務 (3) 業務内容 イ 申請書等作成等業務 (ア) 作成物・仕様・レイアウト デザイン・作成部数	申請の手引はA4 1枚でしょうか。A3 2つ折りでしょうか。カラー刷り申請書はA4 複写でしょうか。何枚複写を予定していますでしょうか。 片面1色、減感なし 配架用封筒 角2片面2色を想定します。テープ加工有り 返信用封筒 長3片面1色を想定します。テープ加工無し 事務連用封筒 長3片面1色を想定します。テープ加工無し	申請の手引きは、A4サイズ（見開きA3）で40ページ前後を予定しています。 申請書は複写ではありません。 手引きについては3色刷り、申請書、申請書類配架用封筒、返信用封筒、事務連絡用封筒は1色刷りを予定しています。

千葉市中小企業者エネルギー価格等高騰対策支援金（第3弾）事務委託 質問事項回答

No.	質問箇所	質問事項	回答
26	仕様書P4 1 コールセンター業務	想定問い合わせ件数（月別）をご教示ください。	前回の支援金を参考にすると1,200件程度を想定しています。
27	仕様書P4 1 コールセンター業務	前回（第2弾）の際の月別の件数をご教示ください。	別紙1をご確認ください。
28	仕様書P6 2 窓口業務	想定訪問者数（月別）をご教示ください。	前回の支援金を参考にすると100件程度を想定しています。
29	仕様書P6 2 窓口業務	前回（第2弾）の際の月別の訪問者数をご教示ください。	別紙2をご確認ください。
30	仕様書P8 3 事務処理業務（3）業務内容 ウ 申請書等受付・審査処理業務	おおよそ1件当たりの処理時間をご教示ください。	不備等がない書類については、概ね30分程度を想定しています。
31	仕様書P10 3 事務処理業務（3）業務内容 オ 口座振込不能対応	おおよそ1件当たりの処理時間をご教示ください。	内容によって対応時間が異なるためお示しできるものではありません。
32	仕様書P11 3 事務処理業務（3）業務内容 カ 申請書、支給可否決定通知書 等返戻管理	おおよそ1件当たりの処理時間をご教示ください。	内容によって対応時間が異なるためお示しできるものではありません。
33	仕様書P11 3 事務処理業務（3）業務内容 キ 申請書等送付依頼対応	おおよそ1件当たりの処理時間をご教示ください。	10分程度を想定していますが、仕様書P5（4）に記載のとおり、送付依頼があった際には24時間以内に発送手続きをお願いします。
34	仕様書P11 3 事務処理業務（3）業務内容 ク 申請分析業務	作業内容について定性・定量的に教えて下さい。また昨年度の同じ資料もご共有下さい。	仕様書P11に記載したもの以外に、お示しできるものではありません。
35	仕様書P11 3 事務処理業務（3）業務内容 ケ その他不随する業務	作業内容について定性・定量的に教えて下さい。また昨年度の同じ資料もご共有下さい。	アンケート項目については、現時点では未定であり、お示しできるものではありませんが、参考までに過去の実績数値を下記にお示します。 【第1弾】項目数：23項目、対象者数：7,894人、回答者数：2,262人 【第2弾】項目数：27項目、対象者数：7,686人、回答者数：2,019人

【第1弾支援金】

① 日次、月次ごとの受電件数

Table showing daily and monthly reception counts for the first round of support funds, covering dates from August 25 to December 15. Total counts are 521, 1,230, 919, 1,042, and 873 pieces.

② 日次、月次ごとの申請受付件数

Table showing daily and monthly application reception counts for the first round of support funds, covering dates from August 25 to December 28. Includes daily change columns.

【第2弾支援金】

① 日次、月次ごとの受電件数

Table showing daily and monthly reception counts for the second round of support funds, covering dates from January 31 to June 14. Total counts are 33, 525, 479, 484, and 397 pieces.

② 日次、月次ごとの申請受付件数

Table showing daily and monthly application reception counts for the second round of support funds, covering dates from January 31 to July 8. Includes daily change columns.

日次、月次ごとの窓口相談件数

【第1弾支援金】

日付	8月25日	8月28日	8月29日	8月30日	8月31日	
	金	月	火	水	木	
件数	3	6	5	2	1	17件

日付	9月1日	9月4日	9月5日	9月6日	9月7日	9月8日	9月11日	9月12日	9月13日	9月14日	9月15日	9月18日	9月19日	9月20日	9月21日	9月22日	9月25日	9月26日	9月27日	9月28日	9月29日	
	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	
件数	2	6	2	6	5	4	10	2	4	4	0	0	0	3	4	1	5	4	5	3	2	72件

日付	10月2日	10月3日	10月4日	10月5日	10月6日	10月9日	10月10日	10月11日	10月12日	10月13日	10月16日	10月17日	10月18日	10月19日	10月20日	10月23日	10月24日	10月25日	10月26日	10月27日	10月30日	10月31日	
	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	
件数	5	6	3	1	3	0	5	4	5	6	7	0	3	0	4	3	4	6	6	0	2	1	74件

日付	11月1日	11月2日	11月3日	11月6日	11月7日	11月8日	11月9日	11月10日	11月13日	11月14日	11月15日	11月16日	11月17日	11月20日	11月21日	11月22日	11月23日	11月24日	11月27日	11月28日	11月29日	11月30日	
	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	
件数	2	1	0	0	7	4	3	2	4	1	1	3	2	8	12	5	0	5	8	8	7	7	90件

日付	12月1日	12月4日	12月5日	12月6日	12月7日	12月8日	12月11日	12月12日	12月13日	12月14日	12月15日	
	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	
件数	3	4	4	9	3	10	9	19	25	22	23	90件

【第2弾支援金】

日付	1月31日
	水
件数	5

日付	2月1日	2月2日	2月5日	2月6日	2月7日	2月8日	2月9日	2月12日	2月13日	2月14日	2月15日	2月16日	2月19日	2月20日	2月21日	2月22日	2月23日	2月26日	2月27日	2月28日	2月29日	
	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	
件数	3	1	0	3	2	3	0	0	6	3	4	2	3	2	2	2	0	3	2	0	2	43件

日付	3月1日	3月4日	3月5日	3月6日	3月7日	3月8日	3月11日	3月12日	3月13日	3月14日	3月15日	3月18日	3月19日	3月20日	3月21日	3月22日	3月25日	3月26日	3月27日	3月28日	3月29日	
	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	
件数	7	4	3	4	1	0	4	2	3	6	4	0	0	0	2	0	0	2	4	0	1	47件

日付	4月1日	4月2日	4月3日	4月4日	4月5日	4月8日	4月9日	4月10日	4月11日	4月12日	4月15日	4月16日	4月17日	4月18日	4月19日	4月22日	4月23日	4月24日	4月25日	4月26日	4月29日	4月30日	
	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	
件数	2	0	0	3	4	3	2	5	3	3	1	2	3	1	2	1	2	5	2	3	0	2	49件

日付	5月1日	5月2日	5月3日	5月6日	5月7日	5月8日	5月9日	5月10日	5月13日	5月14日	5月15日	5月16日	5月17日	5月20日	5月21日	5月22日	5月23日	5月24日	5月27日	5月28日	5月29日	5月30日	5月31日	
	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	
件数	1	8	0	0	0	2	3	6	0	3	4	3	1	2	3	4	3	4	3	0	2	4	2	58件

日付	6月3日	6月4日	6月5日	6月6日	6月7日	6月10日	6月11日	6月12日	6月13日	6月14日	
	月	火	水	木	金	月	火	水	木	金	
件数	5	6	0	1	2	8	2	7	6	10	47件