

質問回答書

千葉市経済農政局農政部農政センター農業生産振興課

連絡先 TEL 043-228-6278

FAX 043-228-3317

メールアドレス seisanshinko.AAC@city.chiba.lg.jp

委託名：千葉市肥料価格高騰対策事業給付金事務委託

No.	項目名	質問事項	回答
1	仕様書 3 制度概要 (3)給付金概要 エ 想定数量	申請者数300の申請率と月ごとの予想想定数等ありましたらご教示下さい。	過去類似案件等の実績がないことから、月ごとの想定などはしておりません。 想定される申請者数については、市で住所氏名等を把握している農業者約300名に対して直接申請書を送付して頂くほか、50件程度の申請があるの見込み、約350件としています。
2	仕様書 3 制度概要 (3)給付金概要 エ 想定数量	事務作業の1工数当たり何分くらいかご教示下さい。。	事務作業については、受注者において作成するマニュアルなどに依存する部分が多いと考えられます。よって、発注者において、想定はしておりません。 また、今回公開する要綱(申請書様式含む)をご確認ください。
3	仕様書 3 制度概要 (3)給付金概要 エ 想定数量 (ウ)申請書等想定印刷部数 カ 申請書配布方法	受託者の印刷部数は100部ですが、郵送は最大1,000部対応する必要がある認識でよろしいでしょうか。	仕様書 4 委託内容(3)ポスター及びチラシの印刷・封入、封緘・発送業務 イ業務(ウ)申請書類一式の印刷・封入、封緘・送付業務 cに示すとおり。 印刷部数は、1000部で、うち、約300部を市が住所氏名等を把握している農業者宛に、受注者より直接送付し、100部を受注者に、残600部を農政センターに納入すること。
4	仕様書 3 制度概要 (3)給付金概要 エ 想定数量 (ウ)申請書等想定印刷部数	1000部の内訳で発注者が指定した業者に300部受託業者が送付、受託業者の所に100部置いておく、残りを農政センターに送付という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。

No.	項目名	質問事項	回答
5	仕様書 3 制度概要 (3)給付金概要 キ 主な必要書類	本業務で使用する申請書ならびに関連書類についてお示し頂けますでしょうか。	申請書ならびに関連書類について定めた、千葉市肥料価格高騰対策事業給付金給付要綱(以下、「要綱」とする)を市ホームページの本委託に係る入札情報「質問に対する回答について」にて公開します。
6	仕様書 3 制度概要 (3)給付金概要 キ 主な必要書類	各書類の審査方法や基準が決まっていればお示し頂けますでしょうか。判定基準が決まっていないようであれば、審査が必要な項目だけでもご教示頂けますでしょうか。	審査方法や基準などについては、要綱及び仕様書に記載されるとおり。また、仕様書において、「審査業務については受託者は審査マニュアルを作成し、発注者の承認を得ること。」としています。
7	仕様書 4 委託内容 (1)コールセンター運営業務 イ 基本事項 (イ)対応媒体	電話、FAX、Eメールの想定比率をご教示ください。	過去類似案件等の実績がないことから想定はありませんが、農業者は高齢の方が多いため、他の類似事業と比較すると、電話での問い合わせ比率が高くなるのではないかと想定しています。
8	仕様書 4 委託内容 (1)コールセンター運営業務 イ 基本事項 (イ)対応媒体	FAX番号は何月何日までに用意すればよろしいでしょうか。	9月30日までとします。
9	仕様書 4 委託内容 (1)コールセンター運営業務 イ 基本事項 (イ)対応媒体	案内チラシにFAX番号は掲載致しますか。	チラシやポスターの印刷までに間に合うスケジュールであれば記載いただきたいですが、必ずしも記載する必要はありません。

No.	項目名	質問事項	回答
10	仕様書 4 委託内容 (1)コールセンター運営業務 イ 基本事項 (イ)対応媒体	当社の一般回線の番号を活用する事は許可頂けますでしょうか。	御社の電話回線を、本委託業務専用として使用する場合に限り認めます。
11	仕様書 4 委託内容 (1)コールセンター運営業務 イ 基本事項 (ウ)オペレーター数及び電話回線数	コールセンター設置(繁忙期含む)に伴い、目標受電率などございますでしょうか。	過去類似案件等の実績がないことから想定や目標はありません。 受電過多など、対応困難となった場合などについては、状況に応じ、発注者と受注者で対応を協議します。
12	仕様書 4 委託内容 (1) コールセンター運営業務 イ基本事項 (ウ)オペレーター数及び電話回線数	1通話当たり平均時間として対処時間は何分と予測しておりますか	過去類似案件等の実績がないことから、予測ができません。
13	仕様書 4 委託内容 (1) コールセンター運営業務 イ基本事項 (ウ)オペレーター数及び電話回線数	受託期間中の総受電数としては何件くらいお見込みしておりますか。	過去類似案件等の実績がないことから、予測ができません。
14	仕様書 4委託内容 (1)コールセンター運営業務 (ウ)オペレーター数及び電話回線数	「問い合わせが多く寄せられることが想定されることから、10月中は3名体制とする」とあります。 10月中は、コールOP3名を電話専任で配置(3人工)との認識で問題ないでしょうか	10月中は多数の問い合わせが想定されることから、3名が電話の対応をできるようにすることとしていますが、この3名はコールセンター業務と審査等の事務処理業務を兼任するものとして設計しています。

No.	項目名	質問事項	回答
15	仕様書 4委託内容 (1)コールセンター運營業務 (ウ)オペレーター数及び電話回線数	「設置・運用・撤去等に係る費用は受注者負担とする。」とありますが、請求不可という意味かそれとも、見積にて計上して問題ないか。	当初設置分及び追加配置や増線分の設置・運用・撤去等に係る費用は、今回発注する委託の設計に含まれますので、別途請求することはできません。
16	仕様書 4 委託内容 (1)コールセンター運營業務 ウ 主要業務 (イ)給付金の申請手続き全般に関する問い合わせ対応	仕様書にご記載いただいた「(3)給付金概要」の内容に該当しない対象者は本制度の対象にならないとの認識で回答することで問題ないでしょうか。	仕様書 4 委託内容(1)コールセンター運營業務 エ 留意事項に記載されるとおり、発注者の承認を得た対応マニュアルを作成し、それに基づいた問い合わせ対応を行っていただきます。 なお、コールセンターで回答・対応することのできない問い合わせについては、発注者へ引き継ぐ対応を行っていただきます。
17	仕様書 4 委託内容 (1)コールセンター運營業務 ウ 主要業務 (ウ)本コールセンターで回答・対応することのできない 問い合わせに対する、発注者(千葉県農業生産振興課)への引継ぎ対応	引継ぎに際して報告フォーマットは受託者にて作成の認識で宜しいでしょうか。	お見込みのとおり。ただし、使用前に発注者の承認を得ること。
18	仕様書 4委託内容 (1)コールセンター運營業務 エ留意事項	マニュアル作成にあたり参考となる資料を貸与いただくことは可能でしょうか。	過去類似案件等の実績がないことから、参考となるマニュアルに類するものはありません。 なお、要綱については、市ホームページの本委託に係る入札情報「質問に対する回答について」にて公開します。
19	仕様書 4委託内容 (1)コールセンター運營業務 エ留意事項	業務履行に際して、貴庁からの研修などは想定されておりますでしょうか。その場合、研修実施場所および想定日数をご教示いただけますと幸いです。	本市が受注者に対して直接研修を実施することはありません。 仕様書や契約書約款に基づき、受注者が必要な研修を行い、その旨を報告してください。

No.	項目名	質問事項	回答
20	仕様書 4 委託内容 (2)事務処理業務 イ基本事項 (ウ)開設場所	コールセンターの設置場所は、千葉市農政センター内の一部スペースをお借りし、事務処理を行う事務局の設置場所は庁舎外に受託者が用意する認識でよろしいでしょうか。もしくは、コールセンター・事務局ともに千葉市農政センターの一部スペースをお借りする、または庁舎外に設置することは可能でしょうか。	コールセンター及び事務局は、共に庁舎外に受注者が設置するものとします。農政センター含め、庁舎内に設置することは認めません。
21	仕様書 4委託内容 (2)事務処理業務 イ基本業務 (ウ)開設場所	コールと事務は同じ場所でもよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
22	仕様書 4委託内容 (2)事務処理業務 イ基本業務 (ウ)開設場所	当社が運営しようとしている場所がセキュリティはかかっている状態ではありますが執務室の上部が若干の隙間スペースがあり完全な密室状態ではない執務場所となっております。この状態で貴市の求める執務スペースとして適合しておりますでしょうか。もし不適合の場合、密閉されていればよろしいでしょうか。	新型コロナウイルス感染症対策として、換気のあることから、上部の「若干」の隙間であれば認めます。
23	仕様書 4 委託内容 (2)事務処理業務 ウ主要業務 (ア) 申請書のデータ入力・管理	データベースは発注者仕様の物を使えますでしょうか。又、エクセルでもよろしいでしょうか。	発注者仕様の既存データベースはございません。エクセルで作成いただくことは、問題ありません。
24	仕様書 4 委託内容 (2)事務処理業務 ウ主要業務 (イ)申請書の回収	申請書の郵送先は、千葉市農政センターとなるのでしょうか。もしくは、受託者の設置する事務局へ直接送付となるのでしょうか。	申請書は、受注者の設置する事務局へ直接送付されるものとします。また、私書箱の使用についても可とします。

No.	項目名	質問事項	回答
25	仕様書 4 委託内容 (2)事務処理業務 ウ 主要業務 (ウ)申請書の確認、受付及び登録とデータ管理	書類に関してはご指定の保管方法などございますでしょうか。 「個人」と「法人」にて分けて名前順に並び替え、1申請書2添付書類の順で整理し左側2穴パンチしファイル保管を想定しております。	管理保管方法に指定の方法などはありません。 必要な時に閲覧ができる状態であれば、貴見のとおりで問題ありません。
26	仕様書 4委託内容 (3)ポスター及びチラシの印刷・封入、封緘・発送業務	ポスター、チラシ等の制作物の作成から発送が9月16日期限となっているが、千葉市より指示頂く、指定事項については8月中にお示し頂けますでしょうか。難しい場合は、納入 期限について相談は可能でしょうか。	ポスター及びチラシの必要事項などについては、落札者に対し8月中に指示します。
27	仕様書 4 委託内容 (3)ポスター及びチラシの印刷・封入、封緘・発送業務 イ 業務	ポスターとチラシの作成及び印刷業務で発注者側と校正のやり取りを2回までに対応して納入期限が16日までとありますが、校正などの一連の作業は何月何日に終了予定でしょうか。	ポスター及びチラシの必要事項などについては、落札者に対し8月中に指示します。 その後の校正や印刷スケジュールについては、9月16日までに納入できるよう、受注者において管理すること。
28	仕様書 4 委託内容 (3)ポスター及びチラシの印刷・封入、封緘・発送業務 イ 業務 (ウ)申請書類一式の印刷・封入、封緘・送付業務	「申請の手引き」および「記入例」は受託者がデザイン、枚数含め作成するのでしょうか。	お見込みのとおり。 申請の手引きについては、受注者がデザイン・作成するものとします。枚数などは問わないが、内容に申請書の記入例を含むこととし、印刷前に発注者の承認を得ることとします。
29	仕様書 4委託内容 (3)ポスター及びチラシの印刷・封入、封緘・発送業務 ウ 主要業務 (ウ)申請書類一式の印刷・封入、封緘・送付業務	送付用封筒は発注者側の用意でしょうか。受注者側の用意でしょうか。 又、発注者側で用意して頂ける場合、当社の指定する印刷工場へ何月何日に納付して頂けますでしょうか。	送付用封筒は受注者において用意すること。

No.	項目名	質問事項	回答
30	仕様書 4委託内容 (3)ポスター及びチラシの印刷・封入、封緘・発送業務 ウ 主要業務 (ウ)申請書類一式の印刷・封入、封緘・送付業務	申請書類一式は校正なくそのまま印刷できますでしょうか。	申請の手引きについては、受注者がデザイン・作成するものとします。枚数などは問わないが、内容に申請書の記入例を含むこととし、印刷前に発注者の承認を得ることとします。 返信用封筒は指定事項を印刷したものを受注者において用意すること。 その他、申請書(要綱様式第1号、A4片面白黒)、誓約書・同意書(要綱様式第2号、A4片面白黒)、広報チラシ(A4片面カラー)については、市がデータを提供するので、受注者において印刷すること。なお、設計書4(9)申請書印刷費には、申請書、誓約書・同意書、広報チラシを含めて見積もること。
31	仕様書 4 委託内容 (4)事業報告 ア 週報およびイ 事業報告書	フォーマットは受託者にて作成の認識にて宜しいでしょうか。	お見込みのとおり。ただし、報告フォーマットについては、事前に発注者の承認を得ること。
32	仕様書 4 委託内容 (5)業務の管理、執行体制と留意事項 (ア)事務責任者の設置	事務責任者は常駐する必要がありますでしょうか。 又、事務業務等と兼任でもよろしいでしょうか。	必ずしも常駐する必要はないが、緊急の場合等に発注者と受注者で連絡が取れるようにすること。 また、事務責任者が専任事務作業員を兼任することは認めない。しかし、繁忙期や専任事務作業員の急な欠員などに際し、2名/日(10月は3名/日)外の要員として、コールセンター及び事務局の業務を行うことは差し支えないものとします。
33	その他	過去類似案件等の実績により、想定される入電の予測件数等がありますでしょうか。	過去類似案件等の実績がないことから、予測しておりません。
34	設計書 (1)コールセンター運営業務 2専任事務作業員費備考欄	2名/日(コールセンター事務及び事務局業務)とありますが事務とコール併せて2名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、コールセンター業務及び事務局業務兼務の作業員が2名/日(10月は3名/日)となります。

No.	項目名	質問事項	回答
35	設計書 (1)コールセンター運営業務 2専任事務作業員費備考欄	2名の中にはSV(管理者)も含まれていますでしょうか。	2名の内訳に事務責任者は含みません。 しかし、繁忙期や専任事務作業員の急な欠員などに際し、2名/日(10月は3名/日)外の要員として、コールセンター及び事務局の業務を行うことは差し支えないものとします。 その際、事務責任者がコールセンター及び事務局の業務を行った分については、設計書1(2)の専任事務作業員費の実績には計上しないものとします。
36	設計書 (1)コールセンター運営業務 2専任事務作業員費備考欄	専任事務作業員費が令和4年10月1日～令和5年2月15日の期間で記載されていますが9月のスタッフ研修費はどこの項目に記載すればよろしいでしょうか。	スタッフ研修が完了した事務作業員を、令和4年10月1日～令和5年2月15日の間で延べ200名計上しています。スタッフに実施した研修費については、設計書中(1)コールセンター運営業務2専任事務作業員費に含めて見積もってください。
37	設計書 (1)コールセンター運営業務 2専任事務作業員費備考欄	専任事務作業員の数量の所の200について、200の数字が正しいか間違っているか分からなかった為ご教示下さい。 当社の考え方は数量の合計は11名と認識しております。間違ございませんでしょうか。 11名の根拠 10月.3名+11月～2月.2名×4か月=11名	200名は延べ人数です(1日8時間を1名とし、2名/日(10月は3名/日))。 開設期間(土日祝日年末年始除く)90日間×2人=180人 10月のみ3人体制のため、10月(20営業日)×1人(追加分)=20人 180人+20人=200人