

設計図書質疑応答書

1. 告示等 令和6年7月9日 石岡市告示第692号
2. 件名 令和6年度 定額減税補足給付金コールセンター業務委託

	質問事項	回答
1	仕様書に添付されております様な積算内訳書は、入札書の提出時に添付が必要でしょうか。	積算内訳書の他、設計書、位置図は、入札に際し当市から提供しているものであり、入札時の提出は不要となります。
2	コールセンター業務について 3.(1)③④ 業務責任者、オペレーターはそれぞれ他業務との兼務は可能でしょうか。 (従事する責任者、オペレーターは本案件専任としなければいけないかという趣旨でございます)	業務責任者およびオペレーターは他業務との兼務は不可とし、当該業務に専念していただくこととなります。
3	コールセンター業務について 2.コールセンター履行場所 クローズドオフィスである必要はないという認識でよろしいでしょうか。	コールセンターとしての機能を果たすことができれば、クローズドオフィスである必要はございません。
4	コールセンター業務について 3.(5)その他 案を作成するための資料等をご提供いただけますでしょうか	想定される質問と回答案については、基本的には国から示されているものに準拠していただくこととなります。国から示されているQA等のご提供と合わせて、本市固有の事項等についても、資料等をご提供したうえで、作成した案の協議をさせていただきます。
5	(積算資料)コールセンター業務.pdf にあります ・設計書・位置図・積算内訳書NO.1～5 は提出しなくてよい書類という認識でよろしかったでしょうか。(提出書類に明記がなかった為) また、提出が必要な場合はいつ提出が必要な書類であるかの日時をそれぞれご教示いただければと思います。	設計書・位置図・積算内訳書は、入札に際し当市から提供しているものであり、入札時の提出は不要となります。落札決定後の契約締結時（落札決定通知を受けた日から7日以内に契約締結）には、仕様書及び金抜きの積算内訳書を契約書に綴じ込むものとなります。

6	<p>その他の事項について 3.業務の報告及び検査 責任者、オペレーターが決まり次第、 発注者に報告とありますが、報告すべき情報の内容をご教授願います。(例:名前、住所、 年齢等)</p>	<p>業務実施計画として、業務履行体制を業務開始前にご報告いただきます。業務責任者に関しては所属および氏名を、オペレーターに関しては氏名をご報告いただきます。業務実施計画には、その他履行場所、業務内容、工程等を含むものとします。</p>
7	<p>その他の事項について 4.その他(3) 貸与される資料・情報等に、 3.(2)問い合わせ対応 ①～③に対応したFAQは含まれておりますでしょうか</p>	<p>問合せ対応に必要なとなる制度の概要や調整給付に関連して発生する対応、申請や給付の方法等の必要な情報は提供させていただきます。</p>
8	<p>定額減税補足給付金受給者の対象人数をご教授願います。</p>	<p>給付対象人数については、およそ12,000人程度を見込んでいます。</p>
9	<p>勸奨案内等、架電を伴う業務はありますか。</p>	<p>対象者への勸奨案内等での架電をしていただく必要はございません。</p>
10	<p>業務責任者について、受注者が直接雇用する社員の中から選出した業務責任者を配置し、原則として執務時間帯は常駐する。なお、業務に関する必要な指示は、業務責任者に対して行うものとする。とあるが、受入出向社員でも(過去に官公庁又は民間企業から受注した同種または類似業務の経験を有する者であれば)問題ないか。</p>	<p>受注者との間に直接的な雇用契約が発生している社員であれば、出向等の要件は問いません。</p>