

質疑回答書（件名：生活者支援金支給業務委託）

No.	質疑事項	回答
1	6業務内容(1)業務従事者数に含まれている業務名(コール、事務、申請支援等)を教えていただけますでしょうか。	「6業務内容」に記載の (2)コールセンター業務 (3)事務処理業務⑥確認書等受付・審査 (5)申請支援業務 に従事する人数です。
2	6業務内容(2)⑥コールセンターの電話番号はフリーダイヤルとの認識で良いでしょうか。	コールセンターの電話番号は、この業務のために番号を取得することとし、フリーダイヤルの導入は必要ありません。
3	6業務内容(2)①コールセンター業務は事業者の執務室で良いでしょうか。その場合、佐賀県、福岡県以外の日本国内の拠点でも良いでしょうか。	質問No.1の回答のとおり、複数の業務を業務従事者数で実施してもらうため、コールセンター業務も「4履行場所」に記載のとおり、基山町役場内庁舎内で対応してください。
4	6業務内容(3)事務処理業務に運営する時間は、コールセンター業務、申請支援業務と同じ9時~17時でよろしいでしょうか。	「6業務内容(3)⑥(力)」に記載のとおり、確認書等を受付してからの事務処理期間については発注者と契約後別途協議することとしています。
5	6業務内容(3)事務処理業務は何名が業務出来るデスク・椅子のご用意になりますでしょうか。	「6業務内容(1)業務従事者数」に合わせた数を用意します。
6	6業務内容(3)事務処理業務で使用するネット環境は、Wi-Fi型でIP制御が出来れば良いでしょうか。	当町のインターネットとは別の受託者で用意したインターネット環境を想定しています。無線でも支障はありません。
7	6業務内容(3)事務処理業務⑤の「確認書等の封入封緘作業」を事業者保有のスペース(支店等)で実施し、貴町に納品でも良いでしょうか。	基山町個人情報取扱特記事項に基づき、個人情報が記録された資料等については、あらかじめ発注者の指示又は承諾があった場合は、作業場所の外へ持ち出すことも可能としています。
8	6業務内容(3)事務処理業務⑤の印刷物で往信用封筒は「料金受取人払郵便」になると思いますが、郵便局との調整・対応は貴町との認識でよろしいでしょうか。	「料金受取人払承認請求書」の手続きは、発注者で行います。
9	6業務内容(3)事務処理業務⑥の書類保管庫は受託事業者用意との認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
10	6業務内容(5)申請支援業務に使用するデスク、椅子等の備品は貴町ご提供で何窓口分になりますでしょうか。	「6業務内容(5)③」に記載のとおり『混雑状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みを構築』いただき、必要とするするデスク、椅子を用意します。

11	6業務内容(5)申請支援業務実施場所と窓口業務履行場所の位置関係の情報開示をお願いします。※一体運営か別々の拠点として運営により体制が変わると想定しております。	質問No.1の回答のとおり、複数の業務を業務従事者数で実施してもらうため、履行場所は、基山町役場庁舎2階ロビーの一角での一体運営を想定しています。
12	6業務内容(5)③の携帯型翻訳機器等はコールセンターに用意しなくてもよろしいでしょうか。	「6業務内容(2)⑪」に記載のとおり、コールセンターにおいても携帯型翻訳機器等の用意をお願いします。