

千葉市中小企業者エネルギー価格等高騰対策支援金質問事項回答

No.	質問箇所	質問事項	回答
1	仕様書Ⅰ-1-(4)申請方法	郵送方式とオンライン方式の比率についてご教示をお願いいたします。	前年度の支援金の実績では、WEB 6 割、郵送 4 割となっております。
2	仕様書Ⅲ-1-(2)-カ 回線数	繁忙予測についてご教示をお願いいたします。	繁忙時期は、申請開始直後及び申請最終月の1か月前から申請終了までが見込まれます。 なお、前年度の支援金では、申請最終月の電話対応件数が、通常時の2倍程度となりました。
3	仕様書Ⅲ-3-(2)-ウ 対応人数	申請書(不備無し)の処理時間についてご教示をお願いいたします。	「千葉市中小企業者エネルギー価格等高騰対策支援金事務委託 企画提案仕様書」P7「(2)基本事項 ウ 対応人数」中の表に不備のない申請の標準処理期限を定めておりますのでご確認ください。
4	仕様書Ⅲ-3-(2)-ウ 対応人数	不備率についてご教示をお願いいたします。	前回の支援金実施時には約 6 割の不備率でしたが、今回は提出書類等を簡素化しているため、不備率は下がると見込まれます。
5	仕様書Ⅲ-3-(2)-エ スケジュール	振込予定(期間中の回数)についてご教示をお願いいたします。	基本的には 1 週間分の申請まとめ、週 1 回振り込む予定です。予定としては最低 16 回以上の振り込みを想定しております。
6	仕様書Ⅲ-3-(3)-イ 申請書等作成	各種封筒について、汎用型の使用の可否についてご教示をお願いいたします。	原則、事務局の連絡先等を印刷した封筒を使用することを想定しております。
7	「募集要項」 4.参加手続き(2)参加申し込み ア(ウ) その他参加資格要件確認のために必要な資料	アの「(ア)～(ウ)」に掲げる書類のすべてを提出することと記載されておりますが、千葉市入札参加資格者名簿に登録されている者の場合、(ア)と(イ)以外に提出が必要な書類は具体的に何を差ししますでしょうか。	(ウ)については、特別に提出いただく書類はございません。
8	「募集要項」 4.参加手続き(4)企画提案書 ア及び イ(ウ)b. 実施体制	アでは、「応募者及び協力会社の社名が判別できる記載はしないこと」とございますが、イ(ウ)実施体制では、「(協力会社がある場合は明示すること)」と記載されております。どの部分まで明示してよろしいでしょうか。	協力会社がある場合は、「協力会社あり」の記載のみで結構です。
9	「仕様書」 Ⅲ. 1. コールセンター業務	「申請書等送付依頼があった際には、原則として、24時間以内に申請書等の発送手続」とありますが、週末祝日を挟む場合は翌営業日の発送でも問題ない認識で相違ないでしょうか。	相違ありません。
10	「仕様書」 Ⅲ. 1. コールセンター業務	昨年の問い合わせ件数を月ごとに教えていただけますでしょうか。	〇令和 4 年度千葉市中小企業者緊急特別支援金 電話対応実績 8月 125件 9月 434件 10月 533件 11月 590件 12月 776件 1月 1,139件 2月 697件 3月 49件 ※前年度の支援金と要件、対象件数及び実施期間等が同一ではないため、参考としてご検討ください。
11	「仕様書」 Ⅲ. 1. コールセンター業務 (7)	現行のFAQは共有いただけますでしょうか。	現状でご提示できるものがありません。前年度の支援金のFAQであれば提示可能です。
12	「仕様書」 Ⅲ. 2. 窓口業務	担当者1人に対して、1日当たり相談者数最大16者(1者あたり30分程度を想定)時間目一杯での最大値設定となっておりますが、30分の枠を超えるような相談はなかったと考えてよろしいでしょうか。	前年度の支援金においては、最長1時間20分の通話実績があります。なお、平均通話時間は8分です。
13	「仕様書」 Ⅲ. 3. 事務処理業務 (2) ウ	ピーク時の申請件数はどのくらいを想定していらっしゃいますでしょうか。	1週間あたり500件程度を想定しています。
14	「仕様書」 Ⅲ. 3. 事務処理業務 (3) ア(ウ)	チラシの印刷枚数は新聞折込用が大多数を占めておりますが、残りの8,000部を発送先31か所に発送する想定でしょうか。あるいは新聞社を含めた31か所の発送先を想定されておりますでしょうか。	8,000部全てを送付する想定ではありませんが、発送先としては新聞社を除いて31か所を想定しています。
15	「仕様書」 Ⅲ. 3. 事務処理業務 (3) アとイ	現行の申請書類等作成物や印刷物を共有いただけますでしょうか。	現状でご提示できるものがありません。前年度の作成物であれば提示可能です。
16	「仕様書」 Ⅲ. 3. 事務処理業務 (3) イ(ア)	印刷費の算出にあたり、現行の申請書の形状をご教示いただけますでしょうか。 例：A4版など	申請書はA4を想定しています。
17	「仕様書」 Ⅲ. 3. 事務処理業務 (3) ウ	申請のピークは、いつからどのくらいの期間で想定されておりますか？ 例：9月1週目から14営業日くらい	前年度の支援金では、申請終了前の2か月間がピークとなりました。ただし、今回は新聞折込み等で周知を実施する予定のため、その直後も申請の増加が見込まれます。
18	「仕様書」 Ⅲ. 3. 事務処理業務 (3) ウ	標準処理期限はピーク時を考慮された設定となっておりますでしょうか。	標準処理期限のためピーク時は考慮しておりません。
19	「仕様書」 Ⅲ. 3. 事務処理業務 (3) ウ	不備率はどのくらいを想定されておりますでしょうか。また、昨年の不備通知の件数と全体申請数に対する不備通知の割合を教えてくださいいただけますでしょうか。	前年度の支援金では、不備率は約6割となりましたが、今回は提出書類等を簡素化しており、不備率は下がるものと想定しております。 また、全体申請件数が2,429件であり、約1,500件ほどは何かの不備対応しております。
20	「仕様書」 Ⅲ. 3. 事務処理業務 (3) ウ	不備率の引き下げ且つ、申請者の負担軽減のための、事務局補正はどの程度許容されておりますでしょうか。	原則として企画提案仕様書に記載の審査方法及び対応としますが、詳細につきましては協議させていただきます。
21	「仕様書」 Ⅲ. 3. 事務処理業務 (3) ウ	何種類の申請書類提出を想定されておりますでしょうか。	1種類の想定です。
22	「仕様書」 Ⅲ. 3. 事務処理業務 (3) エ	昨年の支給可否決定通知書の全郵送数を教えてくださいいただけますでしょうか。	約2,500件です。
23	仕様書P5 1 コールセンター業務 (2) 基本事項	現段階で想定されるコール数量等、対応媒体それぞれでの想定件数をご教示いただけますでしょうか。	前年度の支援金の実績を参考にすると、約6,500件の受電件数が見込まれます。対応媒体それぞれの想定件数はありませんが、前年度の支援金ではEメール38件、FAX1件でした。
24	仕様書P5 1 コールセンター業務 (2) 基本事項	受託者にて用意する問い合わせ先は「050」から始まる番号にて問題ないでしょうか。また、事前に番号などを公表するなど契約締結後、何日までに用意すれば良いでしょうか。	「050」から始まる番号にて問題はございません。なお、フリーダイヤルに限定するわけではありません。 チラシ及び手引きに電話番号を記載する必要があるため、契約後速やかに番号をお知らせいただく必要があります。
25	仕様書P6 2 窓口業務 (2) エ設置場所	設置期間中の対面窓口での申請相談希望者総数は何者の想定かをご教示いただけますでしょうか。	前年度の支援金の実績を参考にすると、約1,000件の申請相談希望数が見込まれます。

千葉市中小企業者エネルギー価格等高騰対策支援金質問事項回答

No.	質問箇所	質問事項	回答
26	仕様書P6 2 窓口業務(2)エ設置場所	事務局設置に関する、場所以外の必要な要件がございましたらご教示ください。	企画提案仕様書に示す以外に特にございません。
27	仕様書P7 3 事務処理業務	作業工程に記載がある業務1件あたりに費やす時間の目安がありましたら、ご教示ください。	目安はございません。
28	仕様書P11 4 申請受付システム構築・運用業務	申請受付システムの構築にあたっては、パートナー企業と協業して作成する想定でおりますが、お差支えありませんでしょうか。	差し支えありません。
29	募集要項:P2 提出書類	提出書類(エ)～(キ)は写しても良いでしょうか。	原本の提出をお願いします。
30	P8:申請書等受付	申請1件に掛かる貴市想定審査時間はありますか。(審査1回目)	概ね20分程度を想定しています。
31	P9:(イ)審査1回目	営業実態等の確認とは、あくまでも申請内容に相違がないかの確認を行う連絡ととらえて問題ないでしょうか。	記載事項に加えて、実際に事業を行っているかの確認もさせていただきます。
32	P7:(2)基本事項	申請における項目及び添付書類は何種類程度、具体的に想定している添付書類はありますか。	確定申告書、市民税・県民税申告書、法人登記簿謄本、法人設立届出(写し)、個人事業の開業・廃業等届出書(写し)、通帳の写し等を想定しておりますが、確定したものではありませんので参考として検討ください。
33	P4:事務処理業務	ポスター、チラシに大きさなどの仕様の指定はありますか。	ポスターはB2判(縦)、チラシはA4判(縦)を基本とし、詳細については協議させていただきます。
34	P16:周知業務	前回までの周知業務における実績(周知方法など)を教えてください。	①事業者へのEメールでのお知らせ(発注者よりリスト提供) 約2,200者 計4回実施 ②関係団体等へチラシの配布 31団体 計4回実施 ③説明会の実施 計3回実施 ④市内事業者への訪問 136件実施
35	P4:II委託業務の概要委託 3 事務処理業務	申請書イメージデータの取り込み ⇒イメージデータとは何を意味するのか教えてください。	受け付けた申請書をスキャンデータとしてPDF化していただくことを意味します。
36	P4:II委託業務の概要委託 3 事務処理業務	期間:契約締結後～令和6年3月29日(金)と記載があります。 開設期間の勤務日(土日休みなど)、勤務時間は、受託者が決めて良いでしょうか	勤務日、勤務時間については、仕様書に記載の事務処理を実施でき、かつ、本市の開庁時間(土日平日を除く平日8時30分から17時30分まで)において問合せ等に対応いただける体制をお願いします。
37	P4:II委託業務の概要委託 1 コールセンター業務 2 窓口業務 3 事務処理業務	上記業務の年末年始の勤務日について、貴市の希望はありますか。	申請受付は12月15日(金)までを予定しておりますので、現段階では年末年始の勤務について、希望はございません。
38	P7:(3)業務内容(イ)封入・封緘	ポスター郵送用封筒はポスターを折らずに封入できる封筒の認識で良いでしょうか。 筒状のものにポスターを丸めての郵送は不可との認識でしょうか。	筒状のものに入れた状態での郵送も可能です。
39	P8:イ申請書等作成・印刷・印字・封入封緘・発送業務 (ア)作成物・仕様・レイアウトデザイン・作成部数	作成書類は、1色刷り(黒)の認識で良いでしょうか。 印刷書類のそれぞれの条件(1色、それ以外)を教えてください。	申請の手引きについては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色刷りを想定しています。
40	P8:(カ)発注者へ審査結果の送付	申請書類一式の写しについて 電子データの場合は、システム上で委託者(貴市)がアップロードデータをシステム上みれる仕組みであれば良いでしょうか。 それともDVDなどで納品でしょうか。	DVDなどのデータに移行しての納品となります。
41	P13:(8)申請受付システムデータの返却等	イ委託期間終了後、申請受付システム上のすべてのデータを発注者が閲覧可能な形式で提供すること ⇒確認ですが、システム上でデータの閲覧ではなく、DVDなどでデータを移行して提供・閲覧の認識で宜しいでしょうか。	DVDなどのデータに移行しての提供・閲覧のご認識で問題ございません。
42	P5:コールセンター業務	コールセンターは、フリーダイヤル等の指定はありますか。	フリーダイヤル等の指定はありません。