

千葉市中小企業者エネルギー価格等高騰対策支援金（第4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 イ 対応媒体	対応媒体別の問い合わせ件数はどの程度を想定してますでしょうか。	第3弾の支援金を参考にすると、電話：3,000件程度、FAX：数件程度、Eメール：150件程度の問合せを想定しています。
2	仕様書P5 1 コールセンター業務 (2) 基本事項 オ 対応言語	英語、中国語の対応件数はどの程度を想定してますでしょうか。	第3弾の支援金を参考にすると、英語：数件程度、中国語：30件程度を想定しています。
3	仕様書P5 1 コールセンター業務 (2) 基本事項 カ 回線数	過去実施時の受電数等から、想定されている回線数はありますでしょうか。	第3弾の支援金では、4回線（8人同時通話可能）＋発信専用1回線（2人同時通話可能）の計10人同時通話可能な体制で運営しておりましたので、同程度の回線数を想定しています。
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、納税証明書交付請求書の発送依頼は何件程度を想定してますでしょうか。	第3弾の支援金を参考にすると、申請書類の送付は区役所への追加送付を含めて10件・600部程度を想定しています。 納税証明書交付請求書の発送依頼は500件程度を想定しています。
5	仕様書P6 2 窓口業務 (2) 基本事項 イ 対応方法	過去実施時の実績よりFAX、Eメール、オンライン、対面窓口の対応件数はそれぞれ何件程度を想定してますでしょうか。	第3弾の支援金を参考にすると、FAX：数件程度、Eメール：30件程度、オンライン：数件程度、対面窓口：400件程度を想定しています。
6	仕様書P7 3 事務処理業務 (1) 目的	申請書イメージデータの取込とは、どのような業務を想定しておりますでしょうか。	紙で提出された申請書及び添付書類をスキャンしてPDFデータを作成することを想定しています。
7	仕様書P7 3 事務処理業務 (1) 目的 ウ 対応人数	1日当たり平均100件程度の処理が可能な体制とありますが、過去実施時はコールセンター業務兼務者を含め何名体制にて実施しておりましたでしょうか。	第3弾においては14名体制で実施しておりました。
8	仕様書P8 3 事務処理業務 (3) 業務内容 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	申請の手引きですが、両面モノクロ印刷でしょうか。また何ページ程度を想定しておりますでしょうか。 申請書に関して、想定している仕様（サイズ、モノクロ/カラー、片面/両面等）をお示し頂けますでしょうか。	申請の手引きは、A4サイズ（見開きA3）両面3色刷りで52ページ程度を想定しています。 申請書は、A4サイズ・片面モノクロ印刷で8枚程度を想定しています。
9	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	第3弾の際の郵送受付とオンライン申請の申請はそれぞれ何件でしたでしょうか。	【郵送受付件数】3,847件（事務局持参230件を含む） 【オンライン申請件数】5,118件 となります。

千葉市中小企業者エネルギー価格等高騰対策支援金（第4弾）事務委託 質問事項回答

No.	質問箇所	質問事項	回答
10	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 (イ) 審査1回目 (ウ) 審査2回目	申請書類ですが、申請書以外に想定している提出書類をお示し頂けますでしょうか。 また、審査に要する時間は1件1回あたりどの程度の時間を見込んでおりますでしょうか。	申請書以外の提出書類は、以下の書類等を想定しています。 ・通帳の写し ・対象となる費用の領収書等の写し ・法人税確定申告書の写し（法人の場合） ・所得税確定申告書の写し（個人事業主の場合） ・申請者本人の国民健康保険の加入が分かる書類の写し（個人事業主の場合） ・本人確認証の写し（個人事業主の場合） また、審査に要する時間は1件1回当たり30分程度を見込んでおります。
11	仕様書P10 3 事務処理業務 (2) 業務内容 エ 給付可否決定通知書の作成・印字・印刷・封入封緘・発送業務 (ア) 仕様	A4判（縦）とありますが、モノクロ片面1枚の認識で良いでしょうか。	千葉市長印の印影を赤字で印刷した片面2色刷りを想定しています。
12	仕様書P11 4 申請受付システム構築・運用業務	システムの仕様について、詳細なご要望や仕様のようなものがあればお教えください。	仕様書P12（1）～P14（9）に記載している内容以上の指定はありません。
13	仕様書P8 3 事務処理業務 (3) 業務内容 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	広報物（A4判）カラー両面印刷について内容はどのようなものを想定されているか、用紙の指定があるか。	広報物は市で作成する事業承継についての啓発用チラシを想定しています。用紙の指定はありません。
14	仕様書P17 6 周知業務 (2) 実施手法 イ 新たな実施手法	イ新たな実施手法については市が実施する周知以外のもの、という認識でよいでしょうか。	ご認識のとおりです。