

質問回答書

令和5年10月23日付で公告した「大阪府社会福祉施設等従事者支援事業(第2弾)に係る委託業務」にかかる質問回答は以下のとおりです。

番号	質問項目	質問内容	回答
1	仕様書1P→3支給対象	対象者で参考値が記載されておりますが、施設などの事業者より従業員様の分を代理申請されるケースも想定はしており、イレギュラー対応等はあると思いますが、基本的には各従事者様が個別で申請を行う、という認識でよろしいでしょうか。	施設等において支給要件に合致する対象従事者を取りまとめた上で申請いただくケースが基本となります。 施設等で従事していない方や退職者等については、個人申請も受け付けております。 「(別紙4)施設毎の対象者数一覧」において、受領希望数が1のものについては、個人からの申請または対象従事者が1名の施設等からの申請となっておりますので、ご参考ください。
2	仕様書1P→4業務内容	ギフトカードの調達費用は本契約に含めない ↳この調達費用とは、仕入れ手配から手数料等、購入等の費用を指す認識でよろしいでしょうか	「ギフトカードの調達費用」とは、ギフトカード本体の金額(額面金額)を指しますので、購入に係る諸費用は本契約に含まれます。
3	仕様書7P→13ギフトカードの調達及び発送等業務→(1)ギフトカードの調達→②費用負担	ギフトカードの調達費用については、適正に配布が完了した分のみを府が受注者に対し別途支払うものとする。 支払い方法は、受注者からの請求に基づき、府が受注者に対し必要な金額の概算払いを行った上で、業務終了後、適正に配布が完了したギフトカードの費用について、速やかに精算を行う。 ↳本事業に係る費用の流れについて、別紙1のフローに記載されている支給決定後ですが、イメージとして ①行政オンラインシステムのステータス変更 こちらの工程の前後にギフト券の発注を行う(別紙2の通り分割発注)と想定しております。この発注は、 (1)本事業の契約委託金額以外で、受注者の資金にてギフトカードの購入を行う。 もしくは (2)例えば、今週●万件分発送を行う為、ギフトカードの調達に係る費用を、大阪府様より先に発注者より頂きその費用より購入を行うのか。 (3)大阪府様より直接ギフトカード会社への入金を行い、その後受注者の手元に届き郵送を行う (1)(2)(3)のいずれかなりますでしょうか。 また(1)の場合は、事業で使うお金になりますので、変更契約を行う予定になりますでしょうか。 上記該当しない場合は、フローやお金の動き等の情報をお伺いできますでしょうか。	受注者からの請求に基づき、ギフトカードの調達前に概算払で購入費用をお支払いすることが可能です。 概算払の請求をされる際は、購入枚数の算定根拠をお示しいたできます。 支給決定後速やかに発送業務を行えるよう、事前に一定枚数を見込んでギフトカードを調達いただく必要があります。 なお、ギフトカードの調達に係る費用については、落札決定後に別途契約を締結し、そちらでお支払いさせていただきます。
4	仕様書7P→13ギフトカードの調達及び発送等業務→(2)封入封かん業務	封筒のデザインは受注者にて作成の認識でよろしいでしょうか。	封筒のデザインについては、契約締結後に協議して決定し、受注者において準備していただきます。
5	仕様書7P→13ギフトカードの調達及び発送等業務→(3)発送業務→(4)ギフトカードの返還の処理	第1弾の際の (3)の再発送の件数 (4)の返還対象者の件数 上記2点をご教授ください。	再発送の件数についてはお示しできませんが、返還対象者の件数につきましては、契約終了後、最終的に手元に残った返還されたギフトカードが122名分となります。
6	3. 支給対象	今回、社会福祉施設等の申請以外に個人申請もあるとのことですが、個人申請の数はどれくらいを想定していますか？	第1弾の実績では、1施設等から従事者1名での申請数は2774件だったため、これと近い数か、今回は退職者の個人申請を可としているため、それ以上になると想定しています。
7	9.システム整備・運用保守業務	第1弾のコールセンター総受電数集計表の実費には、同時期に実施した別事業に関する問い合わせ数も含まれるとありますが、具体的に何件あったのでしょうか？	1件の電話対応で2事業の問い合わせを受けることもあり、当事業のみのコール件数についてお示しできません。

番号	質問項目	質問内容	回答
8	10.市町村等から発送する申請案内等の準備業務	貴府が示す対象あてに定められた数量を送付することとありますが、送付先は何か所くらいを想定していますか？	50か所程度を想定しております。
9	12.(6)発送業務	昨年の宛先不明で返戻があった実績を参考に教えて下さい。	契約終了後、最終的に手元に残った返還されたギフトカードが122名分となります。
10	13.ギフトカードの調達及び発送等業務	「(2)封入かん業務」のところで社会福祉施設等にはA4モノクロ印刷1枚～2枚とありますが、この印刷物は両面印刷でしょうか？片面印刷でしょうか？ また、どの施設にも共通の文面が書かれたものなのでしょうか？それとも、その2枚の書面のどちらかにはバリエーションで施設名称やギフトカードのセット数量等の記載するのでしょうか？	現状、両面印刷を想定しています。 封入物については、共通の文面を想定しています。
11	その他	コールセンター従事者ではなく、昨年のシステム専任として従事されていたスタッフ数の実績や体制がわかりましたら参考までに教えて下さい。	昨年のシステム専任として従事されていたスタッフ数の実績や体制については、お示しできません。
12	審査内容について	審査1件当たりの作業所要時間の目安を教えてください。	第1弾では最短で15分程度でした。
13	【別紙3】コールセンター総受電数集計表について	別紙3で「平均回線数」に記載された回線数は「席数」と同義でしょうか。それとも待機回線を含む実回線数を指すのでしょうか。	席数ではなく実回線数を指します。
14	【別紙3】コールセンター総受電数集計表について	2月、3月の架電数が月間5千件を超えていますが、主な架電内容を教えてください。20日で試算すると日当たり250件(時間当たり30件)と多い印象を受けますが、その要因があれば教えてください(例:不備を電話で確認したため等)。	2事業でのコールセンターを開設しており、内訳が不明のため明確にお答えは出来かねますが、申請内容の確認や不備の確認等が主と思われ、2月及び3月は審査が進んだため架電数が増えたと考えられます。
15	【別紙3】コールセンター総受電数集計表について	入電の主なコールリーゼンを教えてください。	第1弾では、申請期間や対象要件、施設等からの退職者の扱いについての問い合わせが主でした。
16	【別紙3】コールセンター総受電数集計表について	入電1件当たりの平均通話時間を、差し支えなければご開示ください。	第1弾の実績から、10分程度と考えられます。 なお、この10分には電話対応の記録等を行う時間も含まれます。
17	発送業務について	発送場所は、大阪府外でも可能でしょうか。	仕様書6「開設場所」に記載のとおり可能です。
18	ギフトカードの調達について	1人に配布する2万円のうち、1,000円券10枚は確保。とありますが、残り1万円は5,000円×2枚でも良いのでしょうか。	問題ありません。
19	システムの機能	データチェックとして、「対象施設か否か」「重複していないか」がありますが、これらを判断するための「一意のキー」はありますか？	施設等については、施設住所及び施設電話番号が「一意のキー」になりうると考えております。 ただし、従事者については、名前、住所等の複合的な要素で判断していただくことになります。

番号	質問項目	質問内容	回答
20	業務支援システムの設置場所等	Webシステムが必須でしょうか。Accessなどでシステムを構築し、Web上でデータ共有できる仕組みでも問題ございませんでしょうか。	仕様書に記載の性能を保有していれば、問題ありません。
21	ギフトカードの梱包について	ギフトカード1名分の梱包形態は「ギフトカード2万円分」+「文書9×20cm厚紙」の2点を封筒に入れるという形態でよろしいでしょうか。また、この時、ギフトカード2万円分はギフトカード専用のケースにいれずバラの状態でも良いか。	問題ありません。
22	ギフトカードの発送	ギフトカードが誰にどの商品券をお送りしたか把握できる仕組みを用意する必要があるか。	ギフトカード1枚毎に追跡できる仕組みまで求めませんが、2万円分のギフトカードがどの申請者(施設もしくは従事者個人)に配送されたか、追跡及び到着確認がとれる手法を利用する必要があります。
23	入札参加申請について	契約(取引)実績調書の書類は「印」の印字がないため、社判の捺印は不要の認識で良いか。	ご認識のとおりです。
24	仕様書P5 10 市町村等から発送する申請案内等の準備等業務	封入をした周知書類は封緘をしない状態で準備を行い、更に梱包を行う。定められた数量と納品先(送付先)を貴府よりご提供いただき、その宛先に受託者が送付をするという理解でよろしいでしょうか？	ご認識のとおりです。
25	仕様書P5 10 市町村等から発送する申請案内等の準備等業務	84円切手を貼付なので封筒は定型郵便サイズ(例:長3サイズ等)を想定されておりますでしょうか？また、封筒は貴府より提供とございますが無償提供という認識でよろしいでしょうか？	封筒の規格は長形3号を想定しております。封筒は府から受注者へ無償で提供いたします。
26	仕様書P5 10 市町村等から発送する申請案内等の準備等業務	84円切手貼付ではなく、受託者負担の後納郵便での対応は可能でしょうか？	後納郵便での対応は、事前に府と協議の上、市町村等の負担にならないと府が判断し、承諾した場合は可とします。
27	仕様書P5 10 市町村等から発送する申請案内等の準備等業務	府が示す対象あては何力所を想定しておりますでしょうか？また、その際の送料は受託者の負担でしょうか？また追跡及び到着が確認できる手法を利用する必要がございますでしょうか？	50力所程度を想定しております。その際の送料については本契約の委託金額に含めてください。市町村等への送付については、追跡及び到着確認が可能な手法(ゆうパック等)を利用してください。
28	仕様書P5 11(2)作成・準備するもの	貴府指定の様式はデータでご支給いただけるのでしょうか？	様式についてはデータで提供いたします。
29	仕様書P5 11(2)作成・準備するもの	返信用宛名シールではなく予め宛名(開設場所)を記載(印刷)した返送用封筒の用意でも問題ないでしょうか？封筒は本事業用にデザインなどを入れる必要があるのでしょうか？	予め宛名(開設場所)を記載(印刷)した返送用封筒でも問題ありません。封筒のデザインについて、特に指定はありません。
30	仕様書P5 11(2)作成・準備するもの	切手ではなく「料金受取人払」など受取人(受注者)が負担するような仕組みでも問題ないでしょうか？	料金受取人払としていただいても問題ありません。
31	仕様書7P→13ギフトカードの調達及び発送等業務→(3)発送業務	例えば、施設側が従事者に通知をせずに申請を行い施設側が不正にギフト券を受け取るという事等も想定される為、施設から纏めて申請をされた際でも、施設に纏めて発送するのではなく、対象者様に各自個別に発送する認識でよろしいでしょうか。	施設で取りまとめて出された申請分については、施設に対しギフトカードをまとめて配布します。なお、施設等は従事者にギフトカードを配布後、従事者からサイン等をもらうこととしています。

番号	質問項目	質問内容	回答
32	仕様書	再委託に係る項目が御座いませんが、再委託不可という認識でよろしいでしょうか。	基本的に不可ですが、府の承認を得た場合は可能です。なお、契約書(案)に再委託に関する記載がございます。
33	ギフトカードの梱包について	ギフトカード2万円分と合わせて、ギフトカードの「利用規約・てびき」を入れる必要があるか？	第1弾では同封していました。
34	ギフトカードの梱包について	ギフトカード2万円分と合わせて、ギフトカードの「利用規約・てびき」を入れる必要がある場合、ギフトケースの中に入れる必要があるか。	指定はありません。
35	封入封かん業務について	社会福祉施設等にはA4モノクロ印刷1～2枚を同封とあるが、具体的などのような内容を想定しているか。	社会福祉施設等へのメッセージ及びギフトカード配布従事者一覧を想定しています。
36	封入封かん業務について	社会福祉施設等にはA4モノクロ印刷1～2枚を同封とあるが、送り先に関わらず全て同じ内容の物と想定して良いか。もしくは文字や絵柄が施設ごとに異なりますでしょうか。	ギフトカード配布従事者一覧は施設ごとに内容が異なります。
37	ギフトカードの発送	ギフトカードの発送回数とスケジュールの想定はございますでしょうか。	第1弾では、概ね週に1回、計8回の発送でした。
38	ギフトカードの発送	第1弾の際のギフトカード発送回数、発送件数の内訳をご教示いただくこと可能ですでしょうか。	別添の「【第1弾】ギフトカード発送実績.xlsx」を参照ください。
39			
40			
41			