

# 質 疑 ・ 回 答 書

令和5年6月16日

発注番号	05GAI-26	件 名	令和5年度枚方市省エネ家電買換え促進事業補助金交付関連業務委託
No.	質 疑 事 項		回 答
1	メールアドレスは付与されるのでしょうか		メールアドレスは付与しません。 ただし、添付資料の漏れや入力ミス等の補正については、発注者が用意するシステムから申込者へメールを送信し、申込者がシステム上で修正することが出来ます。 なお、当該メールに相手方から返信をすることはできませんので、相互にやり取りが必要な場合については、電話・文書で対応をしてください。
2	電話について電話番号の指定はございますか		ありません。
3	お借りするPCにコールセンター管理 (CTI) システムの導入は可能でしょうか		常時通信の必要が無く PC にインストールするのみのシステムであれば協議の上導入可能ですが、常時通信の必要のあるシステムである場合は貸与するPCに導入し運用することは不可です。
4	電話対応の履歴は運用システムに入力可能なのでしょうか、不可の場合お借りするPCにシステムを入れるのは可能でしょうか？		補助金の申込者に対する対応記録は、市で用意するシステムに入力可能です。
5	以前省エネ家電買換え促進事業をされていらっしゃいましたら、その際の申請数・問合せ数・入電数・不備数・期間などご教示頂きたいです		申込総数：2,734 件 制度や振込状況等に係る問合せ数(電話)：約 480 件 審査業務に係る受架電数：約 600 件 (入電数のみの件数は把握していません) 不備数：添付書類の不備は約 300 件。 その他、記入漏れ等については実数不明 委託期間：約 3.5 ヶ月。 事業内容に係る期間等については、前回のチラシ(別添1)を参照してください。
6	業務責任者の複数配置は可能でしょうか 常駐は1名となりますが、交代での配置を考えています。		複数配置を妨げるものではありませんが、複数配置の場合、相互の意思疎通の不足によるミス等が無いような体制の構築をしてください。
7	通勤にお車や自転車、バイクは可能でしょうか。		可能ですが、車通勤の場合は受注者にて駐車場を確保してください。 バイク、自転車につきましては、事前に必要な台数を連絡いただければ、発注者にて無料駐輪場(穂谷川清掃工場敷地内)を確保することは可能です。

8	3. 業務内容 (1) 電話対応業務 過去の受電件数等の資料はございますか (月別)	受電別、架電別の数は把握していませんが、受架電件数の合計は以下のとおりです。 ～11月：約150件 12月：約190件 1月：約180件 2月：約470件 3月：約90件
9	作業場所の旧リサイクル棟にはトイレ等ありますか。また空調は大丈夫でしょうか。	旧リサイクル棟にトイレはありません。 管理棟のトイレをご使用いただきます。各棟の配置については仕様書の参考資料2をご参照ください。 空調設備は備えています。
10	過去の業務委託の月間の人数体制について可能ならご教示ください。	前は平均6、7人体制で業務を行っていましたが、今回の仕様とは異なるため、今回の仕様に合った適正な人員配置を行ってください。
11	通勤の最寄は京阪バス「田ノ口団地」ですか。	「田ノ口団地」または「国道田ノ口」です。
12	受付は来客対応は無いとっていて大丈夫でしょうか。	来客対応は本委託に含みません。
13	電話回線の取得にあたり、NTT回線を引く場合、貴市の名義をお借りしたり、回線工事の日程にご協力をいただいたりすることは可能でしょうか。	「枚方市」の名義をお貸しすることは不可です。 回線工事の立会の日程調整についてはご協力できますが、業務開始時期を遅らせる旨であれば不可です。
14	電話回線について、NTTの回線を引かずに、クラウド型のコールセンターシステムを導入してもよろしいでしょうか。電話番号は050番号になります。	クラウドサービスの利用にあたっては、本市の情報セキュリティポリシー等に対応していただく必要があります。基本的な条件については別添2のとおりです。詳細については協議します。
15	業務の繁忙時期の予測がありましたら、教えてください。	購入対象期間が開始してから申込期間が開始するまで2か月半のタイムラグがある為、申込期間開始当初に申し込みが殺到されることが予測されます。
16	令和4年度における落札額を教えてください。	前回（令和4年度）結果 落札金額：9,930,699円（税抜）  上記結果は、あくまで同一件名の前回の結果です。 <u>本案件と業務内容等が異なりますので、参考にされる場合は必ず本案件の仕様書をご覧頂き、仕様の詳細についてご確認ください。</u>

17	不備決定書の発送枚数について、令和5年度の予測数があれば教えてください。	令和4年度の実績を参考にした件数を想定しています。 【参考（令和4年度実績）】 不備通知書発送件数：36件 不交付決定通知書発送件数：194件（予算到達による不交付決定者118件含む） 上記結果は、あくまで同一件名の前回の結果です。 <u>本案件とは期間や制度内容等が異なりますので、参考にされる場合は必ず制度の詳細についてご確認ください。</u>
18	不備決定書の封筒のデザイン、仕様、封筒に封入する書類の枚数、仕様を詳しく教えてください。不備通知書自体は業務履行場所において、受注者が印刷するのでしょうか。	不備通知書の発送に係る封筒につきましては、指定はありません。 不備通知書は発注者が提供するひな形に基づき、受注者が作成し、業務履行場所で印刷してください。
19	業務の作業環境整備に係る費用について、業務履行場所は空の状態でしょうか。それともテーブル・机・いすなど貸与いただける物品はあるのでしょうか。	テーブル、パイプ椅子程度であればご用意することが可能ですが、予め数量等をお約束することはできません。
20	前回の受電件数または今回の受電予測数があれば教えてください。	No. 5およびNo. 8のとおり。 なお、今回は5月29日から6月14日まで時点で106件受け付けています。
21	3. 業務内容(2)申込書類処理業務 ア)申込書類の受付及び審査業務 不備通知書を送る際の封筒ですが 1 長3窓あき封筒でよろしいでしょうか。 2 封筒のデザインのテキストはいただけますでしょうか。 3 不備通知書送付は令和4年度の同事業で合計何件発生したでしょうか。 (件数不明であれば%でのご回答でも構いません)	1 差し支えありません。 2 交付又は不交付決定通知書を送付するための封筒のデータであれば、契約締結後に提供することは可能です。 3. 36件 あくまで同一件名の前回の結果です。 <u>本案件とは期間や制度内容等が異なりますので、参考にされる場合は必ず制度の詳細についてご確認ください。</u>
22	3. 業務内容(2)申込書類処理業務 イ)申込者データの作成及び進捗管理 貴市がご用意いただくシステムですが、システム料金はおいくらの費用金額でしょうか。 (現地点で確定していなければ、システムに関する貴市の予算金額を教えてください)	本入札に関連が無い事項につきお答えできません。
23	5. 作業環境の整備(2)運用設備要件 電話回線ですが、令和4年度の同事業は何回線で運営していたでしょうか。	令和4年度の同事業では電話対応業務を委託に含めていません。
24	3. 業務内容(2)申込書類処理業務 イ)申込者データの作成及び進捗管理 紙申請で来た書類については、データを複合機等にスキャンする作業は必要でしょうか。 (添付書類については必要等、条件あれば具体的にご教示ください)	システムに入力する際に添付書類を画像データとして入力する必要があるため、添付書類のスキャンの作業が必要となります。

25	4. 運用要因の整備(2) 従事者の配置及び期間等 休憩時間は何分を予定されていますでしょうか。	休憩時間については、受注者でご判断ください。 なお、電話対応業務については、回線がビジー状態にならないよう適宜調整してください。
26	振込データの納品は月何回を想定されていますでしょうか。	概ね月4回(週1回)の想定です。
27	令和4年度同業務のスタート月の申し込み件数を教えてください。 不明であればスタート月の振込世帯数をご教示ください。	令和4年12月の1か月間の申込件数が1,128件です。
28	令和4年度の同業務は2022年11月1日から2023年2月28日までを対象とされていたと思いますが、実際の期間は何月何日から何月何日までだったかご教示ください。 (想定より短くなったのか、長くなったのか把握したい為です)	申込受付期間は、2022年12月1日から開始し、2023年2月24日消印日の受付をもって予算到達の為、打ち切りました。 なお、業務委託期間としては、2022年12月9日から2023年3月31日までです。
29	2. 契約期間等(2) 補助金交付申込受付期間 ①3月6日までに貴市の予算に到達しなかった場合は契約期間を延長されますでしょうか。 ②その場合、貴市と協議し、追加費用の請求は可能でしょうか。	契約期間の延長は想定しておりません。
30	4. 運用要因の整備(2) 従事者の配置及び期間等 ア) 電話対応業務 ①令和4年度同業務の電話受電件数を教えてください。 ②電話架電件数を教えてください。 ③月毎の受電、架電件数のデータがあればご教示ください。	No. 8のとおり。
31	1 窓口対応業務は受注者側対応でしょうか。 発注者対応でしょうか。 2 前年、同業務に関するお問い合わせで窓口に来られる方は一ヶ月で何件だったでしょうか。	1 No. 12のとおり。 2 問合せで窓口に来られた件数は2~3件程度です。
32	5. 作業環境の整備(2) 運用設備要件 鍵付きロッカーの用意は受注者側負担でしょうか。発注者負担でしょうか。	受注者でご準備ください。
33	休憩室はございますでしょうか。	休憩室はありませんが、執務室スペース内で休憩場所を確保していただくことは可能です。
34	電話対応業務、申込書類処理業務はアウトハウスで行うことは可能でしょうか。 (電話は良いが、処理業務は不可等条件あればご教示ください)	業務はすべて現地で行っていただくことを想定しています。 ただし、申込書類処理業務については不可ですが、電話対応業務については個人情報の管理及び委託業務の適切な執行が担保されるのであれば、協議の上、アウトハウスで可能かどうかを判断します。

35	電話番号の指定があるかご教示ください。 (フリーダイヤルか0570かなど)	No. 2のとおり。
36	従事者用の駐車場はございますでしょうか。	No. 7のとおり。
37	パソコンは最大何台ご用意頂けますでしょうか。	5台程度を想定しています。
38	前年の同業務において、電話受付開始時から一週間で、何件受電があったか教えてください。	電話受付開始日は設定していませんが、最初に電話のあった10月27日からの1週間で約36件の問合せがありました。
39	(2)従事者の配置及び期間等 イ) 申込書類処理業務 申込受付開始から審査・発注者への提出まで概ね1週間以内に処理を完了とありますが振込データを貴市に提出までが一週間以内という認識でお間違いないでしょうか。	お見込のとおりです。
40	前年度の同業務も電話窓口開設から、申請受付開始時期は二週間程期間を空けておられましたでしょうか。	前年度は電話対応業務を委託業務に含めていません。
41	(2) 申込書類の受付及び審査業務 イ) 申込者データの作成及び進捗管理 必ず2名以上で申込書及び添付資料の確認を行うと記載ありますがデータ入力者ではない別の2名で確認を行うという認識でお間違いないでしょうか。それともデータ入力者が確認を行うのも1名とカウントしてよろしいでしょうか。	データ入力者が入力後に、他の人員とともに確認作業を行うことは妨げません。
42	(2) 申込書類の受付及び審査業務 ウ) 交付に関する通知書の作成及び発送準備 ①各候補者のリストおよび申込書類一式を発注者に提出と記載ありますが申込書類一式とは具体的に何の書類かご教示ください。	紙で受け付けた申込書及び添付書類一式のことを指します。
43	前年の同業務ご実績でご質問です。 補助額1万円～3万円の振り込み件数を%単位で教えてください。 (1万円が何%、2万円が何%、3万円が何%か)	1万円4%、2万円6%、3万円90%
44	予算額の上限に達した場合には受付終了する場合、契約期間も当初予定よりも短くなりますでしょうか。	受付終了後も、市民からの問合せに伴う電話対応業務等があるため、契約期間が短くなることは想定しておりません。

45	予算額の上限に達した場合には受付終了し、契約期間も当初予定よりも短くなる場合、契約金額は当初通りの金額から変更はないものと考えて良いか。	契約期間が短くなることは想定していません。よって、契約金額の変更は想定しておりません。
46	不備通知書を送付する際の郵送費用は受託者負担の認識で良いか。	お見込みのとおりです。
47	不備通知書を送付するケースは何件程度を想定しておりますでしょうか。	No. 17 のとおり。
48	貴市より作業用のパソコンを提供いただけるが、インターネットへのアクセスができる環境でご用意いただける認識で良いか。	行政使用 PC ということで、個人情報の漏洩を防ぐため、通常使用とインターネットへのアクセスを PC 内で明確に区分するなど、強いセキュリティをかけたうえでの接続となります。受注者がお考えになれる形のインターネット使用が出来ない可能性があることをご認識ください。
49	貴市より作業用のパソコンを提供いただけるが、インターネットへのアクセスができない環境の場合、こちらでインターネットに接続できるような環境にしても良いか。	必ずしも全てを不可とするわけではありませんが、個人情報の漏洩等の危険性の観点から、利用用途によることとさせていただきます。事前にご相談頂いた上で判断させていただきます。
50	貴市より作業用のパソコンを提供いただけるが、インターネットへのアクセスができない環境の場合、電子申請されたデータをどのようにして貴市提供のパソコンへデータを取り込むことを想定しておりますでしょうか。	発注者で用意するシステムは、インターネット環境と行政専用回線（LGWAN）を併用するものです。 電子申込されたデータの確認等については、行政専用回線を用いてシステムにアクセスして行うため、改めてデータを取り込むような作業はありません。 なお、システムからデータを取り出す場合は、CSV ファイルで出力・保存することが可能です。
51	交付・不交付決定通知書・封筒印刷について申請者情報を貴市提供のシステムから封筒印刷または交付・不交付通知書に必要箇所に印字できる仕組みを有しておりますでしょうか。	有しています。
52	業務管理者については業務責任者が兼務をすることで必ずしも配置しなくても良いという認識で良いか。	「兼務を妨げない」としてありますが、配置しなくていいとはしておりませんのでご理解ください。
53	申込のデータ作成、振込データ作成して発注者に提出とあるが、システムからCSV で出力可能なのか。	お見込みのとおりです。
54	貴市より提供いただくパソコンへ受託者が用意したデータを入れることは可能か。可能な場合、どのようにしてデータを入れことが想定されますでしょうか。	貸与するパソコンはセキュリティ上、原則として外部からデータを取り込めない仕組みとなっています。どうしてもデータ取り込みが必要な場合は別途協議となります。
55	履行場所への通勤は車・バイク・自転車いずれかで行って良いか。	No. 7 のとおり。

56	メールによる不備解消が想定されているがメールアドレスは貴市提供のメールアドレスより行う想定でよろしいでしょうか。	No. 1 のとおり。
57	別紙1 にて問い合わせ先の電話番号、FAX 番号が表示されているが、こちらの番号を受注者が引継ぎできる想定で良いでしょうか。	電話番号は受注者でご用意下さい (引継不可)。FAX 番号はこの番号を使用してもかまいませんが、FAX 本体は所管課から動かさませんのでご了承ください。なお、受注者でご用意いただいても結構です。
58	別紙1 にて問い合わせ先の電話番号、FAX 番号が表示されているが、こちらの番号を受注者が引継ぎできない場合、番号を受託者が用意する想定で良いでしょうか。	No. 57 のとおり。
59	交付・不交付通知書について発注者に納品することとあるが、履行場所に貴市担当者が常駐されている想定でしょうか。	履行場所には常駐しませんが、同一敷地内の管理棟1階 (仕様書の参考資料2を参照) に常駐しています。
60	交付・不交付通知書について発注者に納品することとあるが、履行場所に貴市担当者が常駐されない場合はどちらまでご納品が必要でしょうか。	No. 59 のとおり。
61	履行場所内で発生したごみの処分については受託者にて行う必要があるか。	必要な分別をしていただければ、ごみの処分は発注者で行います。
62	履行場所で休憩・昼食を行っても良いか。	差し支えありません。
63	履行場所以外に休憩・昼食を行う場所の提供をいただくことは可能か。	履行場所以外に提供できる居室等はございません。

枚方市 総務部 契約課

TEL : 072-841-1345、 FAX : 072-841-2015

E-mail 送付先 : keiyaku-kouji@city.hirakata.osaka.jp (工事)  
keiyaku-itaku@city.hirakata.osaka.jp (委託)  
keiyaku-buppin@city.hirakata.osaka.jp (物品)



# 枚方市省エネ家電買い換え促進事業補助金

一定基準を満たす省エネ家電に買い換えた世帯を対象に、補助金を交付します

【申請期間】令和4年12月1日から令和5年3月6日まで

※受付期間内でも申込が予算枠に達した時点で受付を終了し、同日の消印で予算額を上回る複数の申込書を受け付けた場合には、抽選で交付決定します。

【提出先】※下記まで郵送でご提出ください。

〒573-1162 枚方市田口5-1-1

省エネ家電買い換え促進事務局（環境政策課）宛て

## 対象者の条件

以下の(1)～(3)を全て満たした場合のみ補助対象とします。

- (1) 枚方市内に所在する実店舗において、令和4年11月1日から令和5年2月末までに合計5万円（税抜）以上の補助対象の省エネ家電（下記【対象家電】参照）に買い換え、枚方市内の自宅に設置された個人の方。
- (2) 家電リサイクル法に基づき、買い換え前の古い家電を処分された方。
- (3) 補助金の申込日において、枚方市に住民登録がある方。

※申請者は世帯主限定ではないが、同一の年度中1世帯あたり1回限り。

## 対象家電（新品・未使用品に限る）

- (1) エアコン 統一省エネラベル4つ星以上
- (2) 冷蔵庫（冷凍庫含） 統一省エネラベル3つ星以上
- (3) テレビ 統一省エネラベル3つ星以上

※省エネ性能（星の数：目標年度は問いません）は購入する店舗、もしくは省エネ型製品情報サイト等でご確認ください。

サイトに登録のない製品については、メーカーや販売店にて、省エネ性能をご確認ください。

## 補助額

補助対象経費（税抜）の合計額で補助額が変わります。

- (1) 合計15万円以上 一律 30,000円
- (2) 合計10万円以上15万円未満 一律 20,000円
- (3) 合計5万円以上10万円未満 一律 10,000円

※補助対象経費は値引後の実支出額です。販売店で割引があった場合（クーポン割引等）や販売店のポイント等を使用した場合は、割引後、ポイント使用後の支払額（カード払い可）が補助対象経費となります。

※省エネ家電製品の購入と一体不可分の据付等の工事費は対象。古い家電の処分費等その他の経費は対象外。

## 提出書類

- (1) 交付申請書兼請求書
- (2) 領収書等の写し

※申請者が枚方市内の店舗で対象家電を購入したことが証明できるもので、製品名や支払金額の内訳が記載されたもの

- (3) 製造事業者が発行する保証書の写し

※申請者の氏名、住所、購入日等が記載されたもの。店舗印の有無は問わない。

- (4) 家電リサイクル券（排出者控え）の写し

※管理票番号、リサイクル品目、排出者名（申請者と同一名義）が記載されていること

- (5) 口座情報が確認できるもの（通帳、キャッシュカード等）の写し

詳しくはこちら



【お問い合わせ】省エネ家電買い換え促進事業事務局（環境政策課）

電話：050-7102-6009



①情報セキュリティ・情報保護の観点から、以下を満たしたクラウドサービスを選定すること。

- ・日本の法令の範囲内で運用できるデータセンターを利用していること
- ・ISMAP、ISO27017等のクラウドサービスに係る第三者認証を取得していること
- ・利用終了後に復元不可能なよう削除が可能であること
- ・個人情報の取り扱いを伴う場合においては、クラウドサービス事業者との利用契約において、クラウドサービス事業者が個人情報を取り扱うものではなく、技術的な制御等によってアクセスできないよう措置されていること
- ・システムへのアクセス元を限定可能であること
- ・委託期間中のアクセスログ取得が可能であること
- ・その他、不正アクセス等の対策が十分に行われていること。

②利用中の機能変更や予期せぬサービス終了といったクラウドサービス利用において想定されるリスク、また必要とされる可用性等のサービスレベルについて、本件の受託業務のうち、クラウドサービス上で取り扱おうとする情報や業務の内容を鑑み、受注者の責任においてクラウドサービスを選定すること。