

質疑回答

番号	質疑			神戸市回答	
	資料名	ページ	項目名		
1	仕様書	2	1.5.(2)委託期間 (3)スケジュール	委託期間は令和4年3月31日までとなっていますが、スケジュールとしては令和3年7月末が受付終了、原則4週間以内交付となっています。不備があるものなどの対応が令和4年3月31日以前に完了した場合、委託期間が短縮するのでしょうか？それとも、コールセンターのみ令和4年3月31日まで運用を続けると理解でよろしいでしょうか？	令和4年3月31日以前に全ての業務が完了している場合は、委託期間を短縮することは可能です。
2	仕様書	5	1.6. (1)履行場所	①履行場所について、神戸市様が保有または管理されている物件で、神戸市様に賃料をお支払いすることで借りることができる場所はありますか？ ②また、三宮ビル東館内(神戸市中央御幸通6-1-12)もしくは三宮ビル東館徒歩15分以内に拠点を設置し、加えて左記条件とは異なる場所に拠点を設け2拠点での実施は可能でしょうか？	①対応できません。 ②2拠点での実施は可能ですが、支払いデータのやりとり等、本市と調整が必要となる業務の拠点については、仕様書記載の要件のとおりとします。なお、それ以外の業務の拠点については、市内での設置とします。
3	仕様書	5	3.1. 役割分担	受託者の受付開始前業務に「広報チラシ」の作成とありますが、チラシの印刷・配布業務も含まれているのでしょうか？含まれている場合は想定されている印刷部数・配布方法をご教示ください。	チラシの印刷及び配布業務については、本市が対応します。
4	仕様書	4	2.2. コールセンター業務	問い合わせ先の電話番号、メールアドレスについては受託者側の指定で問題ありませんでしょうか？	問題ありません。当該業務については「委託」となりますので、連絡先等については受託者側で設定いただく必要があります。ただし、メールアドレスには「神戸市中小法人等の家賃サポート緊急一時金」の受託事業者であることが分かるような文言を入れてください。
5	実施要領	6	企画提案書類一覧	以下の提出書類において原本での提出が必要か、又はコピーでの提出でもよいか、ご教示くださいませ。 ①法人登記履歴事項全部証明書 ②印鑑証明 ③各納税証明書	①原本 ②提出不要 ③原本 なお、企画提案書類一式は7部(原本1部、写し6部)提出いただくが、写し6部の作成はすべて写しで可。
6	実施要領	6	納税証明書	現状弊社は、コロナウィルスの影響により、納税の支払い猶予を受けており、納税証明書その3を発行することができません。その代わりに、納税の猶予許可通知書を本社で取得しているので、そのコピーの提出でもよろしいでしょうか？	納税の猶予許可書の提出で可とする。
7	仕様書	2	履行場所	「業務を処理する事務室は受託者の負担により・・・設置すること」とありますが、事務室の設置費用や賃料については、不動産業者との関係で受託者が支出を行うという趣旨であり、委託業務の必要経費として委託料の内訳に含めることは可能という理解でよろしいでしょうか？	その通りです。

質疑回答

番号	質疑				神戸市回答
	資料名	ページ	項目名	質問内容	
8	仕様書	2	履行時間	「②履行時間は8時45分から17時30分まで」とありますが、これは「問い合わせ対応業務」を行うコールセンターの稼働時間を定義したものであるという理解でよろしいでしょうか(その他の業務の稼働時間については受託者の労務管理の範疇で管理すべきものであり、貴市の承認を要する性質のものではないと理解しておりますが、念の為確認させてください)。	その通りです。
9	仕様書	2	設備、備品	「業務に必要な設備・備品等は受託者の負担により用意すること」とありますが、設備・備品等の調達費用については、購入先との関係で受託者が支出を行うという趣旨であり、委託業務の必要経費として委託料の内訳に含めることは可能という理解でよろしいでしょうか。	その通りです。
10	仕様書	2	設備、備品	現時点で貴市から貸与可能と想定している設備・備品等がありましたら、ご教示ください。	現時点で、貸与を予定している設備・備品等はありません。
11	仕様書	6	3.2(2)②品質管理	「提案水準に満たなかった場合には、改善策を提示し…」とありますが、「提案水準」とは仕様書6項に基づき、事業者が提案書で提案する水準を意味しているという理解でよろしいでしょうか。	その通りです。
12	仕様書	6~7	5.実施体制(4)	「本業務の従事者は、受託事業者による直接雇用とすること」とありますが、コールセンター業務では、派遣形態で契約することが実務上一般的であると認識しております。自社社員の指揮監督のもとで派遣社員を従事させることで、業務品質担保の観点でも支障は生じないと考えております。以上から、本業務の従事者を直接雇用に限定する5.(4)の要件は削除いただけないでしょうか。	ご指摘のとおり、当該業務の従事者を直接雇用に限定する必要性が低いことから(4)の規定を下記の通り訂正する。 (4)本業務の責任者及び本市と調整を行う業務担当者は、受託事業者による直接雇用とすること。