

「令和7年度ゼロカーボンシティやお再エネ・省エネ推進事業補助金交付支援業務」入札に係る質問への回答

質問項目	質問	回答
仕様書 2 業務の目的	『効果的・効率的に市補助金制度の周知を行う』とありますが、受託者側での対応はございますでしょうか。	受託者側においては、アウトバンド営業を行うものではありません。申請者等の問い合わせに対し、制度や手続きの説明を効果的・効率的に行っていただくものです。
仕様書 3 契約期間	『契約締結日から令和8年2月28日まで』とありますが、申請の受付、及び付随した問い合わせ対応も同じ期間となりますでしょうか。	申請の受付期間については、現在要綱含め調整中であるため、未確定となります。
	令和8年3月以降、電話番号等の維持は必要でしょうか。また、3月以降に届く書類やメール等の対応は必要でしょうか。	契約期間満了後の電話番号の維持は不要です。3月以降に受注者へ書類やメール対応を依頼することはありません。契約期間外に申請者等から受注者へ書類等が到達する場合、対応について発注者へご確認ください。
仕様書 4 業務内容 (1) コールセンター運営業務 ア. 履行期間及び履行場所	電話番号は受託者側で用意いたしますが、フリーダイヤルや050番号等でもよろしいでしょうか。また、コールシステムについても受託者側の任意のシステムでよろしいでしょうか。	電話番号及びコールシステムについての指定はありませんが、回線数や、自動音声の内容については、状況に応じて発注者から協議させていただくことがあります。
	市外局番にご指定はございますでしょうか	市外局番に指定はありません。
	050から始まる電話番号でも構いませんでしょうか	電話番号に指定はありません。
	受付時間外に送出する時間外ガイダンスや輻輳時に送出するガイダンス等は必要でしょうか。また、通話の録音は必要でしょうか。必要な場合、保存期間をご教示下さい。	受付時間外に送出する時間外ガイダンスや輻輳時に送出するガイダンス等は設定ください。通話の録音については必須ではありませんが、正確に問い合わせ記録を残していただく必要があります。
	Eメールで申請、または問い合わせを受け付けた際に、発信者へ受け付けた旨を通知する必要はございますでしょうか。	必須ではありません。
	電話番号同様、Eメールアドレスも受託者側で用意する認識ですが、ドメインなどの指定はございますでしょうか。	お見込みのとおりです。ドメインの指定はありません。
	市補助金を掲載される市政だより他各種広報媒体を数部ご提供頂く事は可能でしょうか	可能です。本補助金に係る各種広報媒体については、共有させていただく予定をしています。
仕様書 4 業務内容 (1) コールセンター運営事業 イ. 想定受電件数および対応時間	3000件程度の受電件数を想定とございますが、件数の根拠はどの様なものでしょうか。	令和6年度と同補助金事業における問合せ件数を参考にしています。
	従前事業者様等いらっしゃる様であれば、何名体制で履行されておりましたでしょうか。また、その際活用されていたマニュアル、FAQのご提供は可能でしょうか	履行体制（人数）については各社で任意に設定いただいております。本市で保有する前年度のQAマニュアルについては、提供いたします。
仕様書 4 業務内容 (1) コールセンター運営事業 ウ. 対応内容	Eメールにつきまして、受託者が用意の認識で宜しいでしょうか。その場合、不可となるアカウントはございますでしょうか。	お見込みのとおりです。アカウントの制限はありません。
	郵送でのお問い合わせの場合、履行場所への送付でよろしいでしょうか。また、アの各種媒体に送付先住所は記載されますでしょうか。	お見込みのとおりです。各種広報媒体において送付先住所を記載いたします。
	郵送でのお問い合わせの場合、基本としては郵送でのご回答となりますでしょうか。連絡先などの記載があれば電話連絡などでよろしいでしょうか。	回答方法については、指定はありませんが、申請者に確実に伝わるよう、希望される方法で対応いただくことが望ましいです。
仕様書 4 業務内容 (1) コールセンター運営業務 エ. QA マニュアルの作成	マニュアルの原案等は貴市からいただけますでしょうか。	令和6年度に実施した本補助金のQAマニュアルは提供させていただきます。そのデータを参考に今年度マニュアルは受託者側にて作成いただきます。
仕様書 4 業務内容 (2) 市補助金事務処理業務 イ. 業務内容 A 申請書等の受付	『郵送または電子申請にて提出』とありますが、郵送の宛先は弊社宛となりますでしょうか。また、その場合、他企業様の情報を取り扱っている観点から、対面での受け渡しはお断りしてもよろしいでしょうか。	郵送先は受託者側に、対面での受け渡しについては、本市にて対応するものです。
	『発注者が用意するセキュリティ機能付き USB により受領すること』とありますが、情報セキュリティの観点よりUSBの受け渡しは郵送でもよろしいでしょうか。また、受け渡しの頻度、緊急での受け渡し有無等がございましたら、ご教示下さい。	精密機器であるため、対面での受け渡しを必須とします。頻度、緊急での受け渡しの有無等については、申請状況を鑑み、本市と受注者側において協議の上決めることとします。
	郵送申請は4（1）ウの郵送先と同一で宜しいでしょうか	同一で差し支えありません。
	セキュリティ機能付きUSBのご提供のペースはどの程度でお考えでしょうか	申請状況をみて受託事業者と協議の上決めることといたしますが、申請締め切り月には、週に1回の受け渡しペースとなることが想定されます。

	交付申請額の予算をご教示ください	下記ページよりご確認ください。 https://policies.env.go.jp/policy/roadmap/measures/#about
	予算超過後の抽選については、どのような意図となりますでしょうか	予算を超過する場合における複数件の申請受付については、原則として先着順とします。同時に到達した場合は抽選等により申請者を決定することが想定されます。
仕様書 4 業務内容 (2) 市補助金事務処理業務 イ. 業務内容 B 確認	『申請者等へ内容の確認及び是正を依頼後、5日経過後も申請者等から連絡がないものについては、受注者が申請者等に対し、改めて連絡すること』とありますが、普通郵便であれば電話した当日にすぐに送っていただかないと到着しないことも多いですが、基本的に不備書類のご提出はメールでの送付を想定しておりますでしょうか。	メールでの不備書類の対応も可としています。メール・郵送のいずれにおいても、是正を依頼後、5日経過後も連絡等がないものについては、申請者等に対し改めてご連絡いただく必要があります。
	『申請書等が到達した日から1週間以内に行うこと』とありますが、申請や不備の連絡が想定以上の場合、期日を延ばすなどのご相談は可能でしょうか。	申請状況等を鑑み、ご協議いただくこととします。
	『不備のない申請書等については、速やかに、発注者へ審査内容を添えて引き渡し』とありますが、電子形での引き渡しとなりますでしょうか。	書類での引き渡しとなります。
	審査項目についてご教示ください	申請書及び実績報告書、また補助対象設備ごとに添付資料される資料について、補助要件を満たしているかどうかの審査をしていただきます。
	不備時に申請者様へ連絡後、審査に満たないと結果となった際は中止となりますでしょうか。	そもそも補助対象要件を満たさない設備を申請されている場合は、不交付となりますが、添付すべき資料等が不足しているケースについては、申請者へご連絡いただき、不備解消に努めていただきます。
仕様書 4 業務内容 (2) 市補助金事務処理業務 イ. 業務内容 C 印刷・発送業務	『交付決定通知書等の文書を、発注者が指定する日に引き取り』とありますが、情報セキュリティの観点から郵送でもよろしいでしょうか。	原則として引き取りによる対応となります。
	送付紙面は印刷後に受託者へ渡される認識で宜しいでしょうか	交付決定通知書等の公印を伴う書面については、本市にて印刷し、受託者へ受け渡します。
	印刷後受領した紙面の破損、汚損が有った際の対応につきましてご教示ください。	遅滞なく発注者へ連絡し、対応方法の確認をしてください。また、発送遅延については受注者が申請者等へご説明などを行っていただきます。
	送付は普通郵便で宜しいでしょうか	特定記録郵便が望ましいです。
仕様書 5 連絡体制	現場責任者及び現場従事者の兼任は可能でしょうか	本業務に支障のない場合は可能です。
	現場責任者は履行場所常駐が必須でしょうか	原則として履行場所に在席の方が担っていただくものです。