

東大阪市スマートフォン相談窓口運営業務委託に係るプロポーザル質問回答書

項番	区分	質問内容	回答
1	仕様書 1 ページ目 5. 業務内容 (1) 運営	本事業について、一部を再委託することは可能でしょうか？	再委託は原則として禁止していますが、書面にてその旨を申請していただき、本市が確認の上、承諾した場合はこの限りではございません。
2	仕様書 1 ページ目 5. 業務内容 (1) 運営	開設スケジュールについて、9月上旬からの実施前に、3月までのスケジュールを一括して提出が必要でしょうか。	一部施設との調整が済んでいないなどで、提出済のスケジュールが変更となる場合はあるかと思いますが、可能な限りご提出をお願いいたします。
3	仕様書 1 ページ目 5. 業務内容 (1) 運営	開設場所について、リージョンセンター以外の市有施設の一例はございますか。	例えば、老人センターや花園ラグビー場などが挙げられます。この他にも、集客が見込まれる施設があれば、ご提案をお願いいたします。
4	仕様書 1 ページ目 5. 業務内容 (1) 運営	市有施設の会場費について、受託者負担はありますか。	文化創造館等一部施設を除き、市有施設の会場費負担はございませんので、今回の提案においては市有施設の会場費負担はないものとしてお見込みください。
5	仕様書 1 ページ目 5. 業務内容 (1) 運営	市有施設を活用する場合、受託者側で用意が必要な備品はありますか。	仕様書記載のとおり、長机・椅子については施設備え付けのものを使用できます。その他必要な備品・物品については受託者側でのご用意をお願いいたします。
6	仕様書 2 ページ目 5. 業務内容 (1) 運営	予約共有を考えています。東大阪市様から、クラウドツールなどアクセスは可能でしょうか。Kintoneを想定しています。その他使用できるクラウドツールがあればお教えてください。アクセスいただくとしたら、想定人数はありますか。	クラウドツールについては原則として使用できません。ただし、業務に必要と認められ、使用が許可された事例もございます。クラウドツールの使用が許可された場合、アクセスする者は1名となります。
7	仕様書 2 ページ目 5. 業務内容 (1) 運営	「相談が長引き、30分を超えた場合であっても、次の予約枠が空いている場合は、継続して相談を受けること。」とありますが、相談が60分となった場合は2枠でのカウントは可能でしょうか？	可能です。
8	仕様書 2 ページ目 5. 業務内容 (2) 相談対応	本市が推奨するアプリなどの記載があるが、どのアプリを示すのかと、オンラインの行政手続きの紹介例をお教えてください。	現時点で、東大阪市公式LINEアカウントのほかに、アプリの指定はございません。関係所管課との調整により、この他に本市から特定のアプリの紹介を依頼した場合は、ご対応をお願いいたします。 オンラインの行政手続きの一例として、検診やイベントの申込、証明書等の交付申請、図書館の利用申込などがあり、これらは東大阪市電子申請システムで受付を行っております。電子申請システムの紹介と、必要に応じて利用者登録の支援を行うことを想定しています。
9	仕様書 2 ページ目 5. 業務内容 (2) 相談対応	東大阪市公式LINEなど紹介するアプリやサービスの指定はありますか。業者側からの提案も必要でしょうか。	現時点で、東大阪市公式LINEアカウントのほかに、紹介するアプリやサービスの指定はございません。事業者からの提案は必要ございませんが、本市から特定のアプリやサービスの紹介を依頼した場合は、ご対応をお願いいたします。
10	仕様書 2 ページ目 5. 業務内容 (2) 相談対応	オンラインでの行政手続きについて、具体的にどのような手続きがございませうか。	検診やイベントの申込、証明書等の交付申請、図書館の利用申込などを受け付けています。詳しくは、東大阪市電子申請システムをご確認ください。
11	仕様書 2 ページ目 5. 業務内容 (2) 相談対応	「操作説明用のデモンストレーション機」は自治体様がご準備いただけるのでしょうか？	受託者にご準備いただくことを想定しています。同時開設する相談窓口ブース数に応じて台数を決定し、ご準備ください。
12	仕様書 2 ページ目 5. 業務内容 (2) 相談対応	デモンストレーションを行う端末に指定はございますか。	LINE等、主要なアプリが動作するスマートフォンであれば、OSや機種に指定はございません。
13	仕様書 2 ページ目 5. 業務内容 (2) 相談対応	障害者、外国人の相談対応とありますが、予約受付の段階で対応者の確保が必要でしょうか。	予約受付の段階で対応者の確保ができることが望ましいですが、必須ではございません。対応者確保の代替として、音声や文字起こしするアプリや翻訳アプリを用いた対応などが想定されます。

東大阪市スマートフォン相談窓口運営業務委託に係るプロポーザル質問回答書

項番	区分	質問内容	回答
14	仕様書 2 ページ目 5. 業務内容 (2) 相談対応	窓口での相談の際、障害者の方のサポートをいただける方、外国人の方への通訳者など東大阪市様よりご紹介いただく事は可能でしょうか。	関係所管課と協議のうえ、紹介・対応の可否について判断いたします。紹介・対応が難しい場合は、上述のとおりアプリ等の活用により対応いただきたいと思います。
15	仕様書 2 ページ目 5. 業務内容 (3) アンケートの実施	アンケートの集計後の報告は、月報での報告、最終業務報告時という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。ただし、事業開始当初は、1 か月を待たずに集計の途中経過をご共有いただく場合がございます。
16	仕様書 2 ページ目 5. 業務内容 (4) コールセンターの設置・運営	相談窓口 8 6 4 枠の予約枠のスケジュールが 1 2 月で完了した場合、コールセンターも受付終了という認識でよろしいでしょうか？	事業期間は 9 月上旬から 3 月末までを想定しています。月によって開設日数の偏りが生じることはあるかと思いますが、2 月以前の早期に事業終了することは想定しておりません。
17	仕様書 2 ページ目 5. 業務内容 (4) コールセンターの設置・運営	期間中のコールセンターの稼働日・回線数についてご教示ください。	仕様書記載のとおり、コールセンターの稼働日は令和 5 年 8 月 2 1 日～令和 6 年 3 月 3 1 日までとしており、受付時間は平日の 9 時から 1 7 時 3 0 分までです。回線数については、提案内容を鑑みて適切と思われる数をご用意ください。
18	仕様書 2 ページ目 5. 業務内容 (4) コールセンターの設置・運営	配置人員など規模の最低条件などはございますか。	最低条件はございません。配置人員については、提案内容を鑑みて適切と思われる数をご用意ください。
19	仕様書 3 ページ目 5. 業務内容 (5) 広報	具体的にどのような広報物を想定されていますか。	事業者の発想力・企画力を最大限に生かすため、広報物の種類・枚数ともに自由提案としております。
20	仕様書 3 ページ目 5. 業務内容 (5) 広報	部数については業者提案とありますが、提案数より著しく東大阪市様からの希望数が多かった場合は、見積金額が増加する可能性があります。その場合は、追加請求は可能でしょうか。	プロポーザルでの提案額を上回ってお支払いすることはできません。提案額の範囲内で、本市との協議により部数を決定することとなります。
21	仕様書 3 ページ目 5. 業務内容 (5) 広報	作成枚数など最低制作数などの総定数はありますか。	最低制作数等の指定はございません。