

項番	該当書類（ファイル）	該当箇所	質問内容	回答
1 実施要領		6 提出書類 (5) 提案予定の防災備蓄用ラジオサンプル機	サンプル機について、指定印字が無い・機能追加予定ありのベースモデルデモ機でも良いでしょうか。	ベースモデルデモ機で結構でございます。特注仕様にする必要はありません。
2 実施要領		同上	サンプル機について、譲渡でしょうか。貸出でしょうか。	一次及び二次審査の期間、何度も操作・確認することが想定されますので、返却はしないものとお考え下さい。
3 実施要領		6 提出書類 (4) 価格提案書	価格提案書 10 部 がございますが、全てに代表者印が必要でしょうか？コピーでも可でしょうか？	必要です。お手数ですがご用意ください。
4 実施要領		7 選定方法 (3) オ プレゼンテーションの出席者	業務委託先業者をプレゼンに参加させる事は可能でしょうか。	再委託者も参加いただいて問題ありませんが、参加者人数は5名以内としてください。
5 仕様書		5 成果物 (4) 取り扱い説明書（データ）	取り扱い説明書（データ）とありますが、これは取り扱い説明書の印刷データをお渡しするとの事でよろしいでしょうか？	お見込みのとおりです。
6 仕様書		7 ラジオの物品調達 (2) ④手回し充電機能について、長期間未使用でも過放電等の事由により使用不能とならないこと。	長期間未使用でも過放電等の事由により使用不能とならない事とありますが、長期間とはどの程度の期間を想定してますでしょうか？	提案の範疇と致しますが、半月や1か月に1度充電しないといけない製品は想定しておりません。
7 仕様書		7 ラジオの物品調達 (2) ⑤ア ラジオ本体に「江東区」及び「SPORTS & SUPPORTS KOTO City in TOKYO スポーツと人情が熱いまち 江東区」マークの表示を付すること。	ラジオ本体の名入れについて、仕様書 7、(2) ⑤の記載事項について「江東区」と記載がございますが、江東区のマークか江東区の文字かどちらでしょうか？又、江東区のマークの場合は、2色での名入れが必要でしょうか？	「江東区」の文字を意味しております。マークについては「SPORTS & SUPPORT KOTO City in TOKYO スポーツと人情が熱いまち 江東区」マーク（ハート形）と「Ko」マーク（青色と緑色）の2種がありますが、前者のみを表記するとお考え下さい。

8 仕様書	同上	「SPORTS&SUPPORT KOTO City in TOKYO スポーツと人情が熱いまち 江東区」のマークですが、文字まで入ってマークでしょうか？又、カラーでの名入れが必要でしょうか？	文字もマークの一部とお考えください。なお、フルカラーでの表示とお考え下さい。
9 仕様書	7 ラジオの物品調達 (2) ⑤ウ 修理等を行う窓口の問合せ先(連絡先電話番号含む)の表示を付すること。	修理等を行う窓口の問い合わせ先の表示について、コールセンターの連絡先と異なるが大丈夫か？ (コールセンターは期間限定の為)	契約期間終了後に区民が修理等問い合わせできることを目的とした項目ですので、コールセンターの連絡先と異なっても問題ありません。ただ、契約期間中に区民が修理等窓口につながることも想定されるので、コールセンターに誘導していただく等の対応はできるようにしてください。
10 仕様書	7 ラジオの物品調達業務 (2) ⑥ウ ラジオ使用に必要な乾電池(液漏れ補償に対応したメーカー品)	付属品の乾電池に関して、「液漏れ補償に対応」とありますがメーカーによる液漏れを補償する書類が発行できないため、長期(10年)の使用推奨期限内に条件内で液漏れを起こした場合、受託者が電池の製品交換をすることによる対応は認めて頂けますでしょうか。	契約終了後も受託者が対応できる体制をご提示いただけるのであれば認めることとします。なお、液漏れを起因とする機器の破損が生じた場合、電池の交換のほか製品修理等も対応を検討することとしてください。
11 仕様書	7 ラジオの物品調達業務 (3) ⑥エ 保証書	商品の保証書について、販売業者欄については、シールなど(日付無し)を同梱する形で可しいでしょうか？	保証期間が分かる形式であれば問題ございません。
12 仕様書	8 ラジオの配送業務 (2) ②配布先の情報については区より提供する。	配布先情報について電話番号の提供はいただけないか？	電話番号については提供できません。ご了承ください。

13	仕様書	同上	配布先の情報提供はエクセルと考えて宜しいでしょうか？	形式は事業者選定後に提示致します。
14	仕様書	8 ラジオの配送業務 (3) 納品	配送方法について、ポストイン配達でも可でしょうか。若しくは受領サインは必須でしょうか。	配送手段は提案の範疇と致します。
15	仕様書	同上	長期不在の方の対応について、不在案内などを投函して連絡がない場合は、区へ毎月御報告をして、ご指示を仰ぐかたちで宜しいでしょうか？	結構でございます。
16	仕様書	同上	当社起因以外の理由による（不在等の再配送・初期不良による交換を除く）再配送費用は、区の負担で宜しいでしょうか？	配布対象である世帯（令和2年3月1日現在住民登録している世帯）が区内転居した場合は、再配送を受け付けることを想定しております。この内容も含めて再配送する分については提案予算内でご対応をお願いします。
17	仕様書	同上	受領辞退が発生した場合の費用については、区の負担で宜しい でしょうか？	受領辞退が発生した場合につきましても、提案予算内でご対応をお願いします。
18	仕様書	同上	配送伝票の差出人について。差出人の名前に指定はあるか（差出人が受託者名で問題がないか）また、差出人に指定がある場合備考欄等に受託者の名前を併記することに問題はありませんでしょうか？	受託者名でも問題ございませんが、江東区からの配送品であることが分かるようにしてください。

19	仕様書	同上	宅配便を使用した場合宅配便が使用する不在通知がお客様宅に入るがこの不在通知の連絡先は有料ダイヤルになるが弊社が別に無料のコールセンターを設置すれば問題ないでしょうか？（弊社が設置するコールセンターでも配送状況の案内はできるものとします）	結構でございます。
20	仕様書	同上	配布後のラジオの初期不良の交換品について、交換する際は江東区専用モデルと交換が必須でしょうか？もともとあったオリジナルの製品での交換が可能でしょうか？	初期不良の交換品は基本的に江東区専用モデルと致します。なお、初期不良の対応期間は協議の上決定したいと考えておりますが、契約期間終了後に製品交換しなければならない案件が生じた場合はオリジナルの製品での交換を可能と致します。
21	仕様書	同上	上記交換商品を江東区専用モデルとした場合。交換用在庫を持つための費用も応札価格に含める必要がありますか？	初期不良で交換が必要であれば、その費用は受託者の提案予算内で対応していただくことになります。
22	仕様書	8 ラジオの配送業務 (4) ③配送できていないラジオの在庫管理は受託者が行うこと。	ラジオの在庫管理期限の目安はいつごろになりますでしょうか？	契約期限である令和3年3月31日とします。
23	仕様書	8 ラジオの配送業務 (5) ②エ さまざまな江東区の災害情報伝達手段	案内文書について、仕様書 8、(5) ②エについて 江東区の災害情報伝達手段については、情報をいただけるという認識で宜しいでしょうか？又、案内文書は、ペラで作成して宜しいでしょうか？	情報は区から提供します。案内文書のデザインや同梱する形式はご提案に沿って協議の上、決定致します。
24	仕様書	8 ラジオの配送業務 (6) ①配送完了した業務を一ヶ月毎に取りまとめ、毎月10日までに報告すること。	仕様書 8、(6) ①について配送完了した業務を一ヶ月毎に取りまとめとの記載がございますが、配送完了の受領印は提出必要でしょうか？又、受領印は独自の書式で宜しいでしょうか？	受領印の提出は不要です。受領印の書式について区が指定することはありません。

25	仕様書	9 コールセンター業務	コールセンターでの業務は、商品及び配送業務についてのみで、それ以外の問い合わせが発生した場合は、区の担当者の 連絡先を御案内して宜しいでしょうか？	本事業に関する基本的な問い合わせ等に関してもお答えいただくことになります。受け答えに使用する Q & A は区が提供する情報をもとに協議の上、作成することを想定しています。また、Q & A は適宜改善していくことを想定しておりますが、それ以外の問い合わせを受けた際は区の担当窓口をご案内ください。
26	仕様書	同上	コールセンターの電話番号 などの告知については、案内文書以外に何か他の手段で告知されますでしょうか？（区報・ホームページなど）もし、されるのであれば、いつごろでしょうか？	配布を開始する前段階から区報やホームページ等で告知致します。告知時期については、配布開始時期が決まり次第、協議の上決定致します。
27	仕様書	9 コールセンター業務 （2）業務期間	コールセンターの設置はいつごろが望ましいでしょうか？	上記にある、告知時期と合わせて設置できるようにしてください。
28	仕様書	同上	コールセンター開設期間は、令和 3 年 3 月 3 1 日までで宜しいでしょうか？	お見込みのとおりです。
29	仕様書	9 コールセンター業務 （5）①イ 電話及びFAXの受付業務を行う運営場所は、原則、1箇所とする。	コールセンターの主たる目的として、問い合わせした区民の質問事項に対し迅速かつ明確で詳細な回答をすることを求められるので、製品についての問い合わせは製造メーカーが委託している熟練のコールセンターを使用したいと考えます。その場合、業務の所在地は2つとなりますが、回線は1つで電子案内音声にて「1」を選択の場合は製品に関する問い合わせ、「2」を選択の場合は配送状況・その他という案内になります。個人情報については仕様書記載のISO27000シリーズを取得したコールセンターのみで受け付けるので、上記の業務形態を認めて頂けますでしょうか。	運営場所は原則 1 箇所と指定しましたが、ご提示いただいたように回線は 1 つで、製品、配送に関する問い合わせをそれぞれの専門スタッフが対応し、個人情報を取り扱う体制が厳格なものであれば認めることとします。

30	仕様書	9 コールセンター業務 (6) ①受託者の要件	コールセンター業務を行っている部署は、認証登録範囲の部署ではありませんが、顧客情報などの取扱いデータが格納されているサーバー機器等は認証登録部署の管轄下にあります。この場合、“適合している”と解釈して宜しいでしょうか？	一概に適合しているとは判断できません。コールセンター業務は製品の問い合わせのほか、配送の問い合わせ等も対応していただきます。配送の問い合わせは個人情報の照会等必要となることも想定されます。例えば、認証登録範囲外部部署のコールセンター職員が個人情報を取り扱う場合は個人情報保護の観点で不安が感じられますので、個人情報照会等行う体制を提案の際にご提示お願い致します。
31	仕様書	同上	仕様書 9、(6) ① 受託者の要件 について、ISO 27000 シリーズ又はプライバシーマークのどちらかが必要という認識で宜しいでしょうか？	個人情報を取り扱う部門については、情報を保護する認証である左記の 2 種どちらかは基本的に取得していることが必須であるとお考え下さい。
32	仕様書	1 1 支払方法	毎月の出荷に基づくお支払いをいただけるという認識で宜しいでしょうか？	支払い方法は事業者選定後の契約時に協議の上、取り決めます。ひと月に配送する件数を決めて配送完了後の支払いとしたり、地区や町丁目ごとの配送完了後に支払いとしたり等の案が考えられます。
33	仕様書	1 1 支払方法	請求条件について一定数量ごとの納品、検収後、随時払い。とありますが、出荷した時点で請求することは可能でしょうか？不在が多い場合未配送が多くなることが想定されるため。	支払いは契約時に取り決める一定件数の配送後とします。不在等による未配送があったとしても、取り決めた件数に基づく支払いは致しますが、再配送に関しては提案予算内で対応してください。
34	仕様書	個人情報の取り扱い特記事項 第 6 条 2 項	個人情報の取り扱い特記事項第 6 条 2 項 について、「誓約書を徴取」とありますが、誓約書の雛形はございますでしょうか？当社独自で宜しいでしょうか？	誓約書の雛形は業者選定後、提供致します。

35	仕様書	個人情報の取り扱い特記事項 第11条	個人情報の取り扱い特記事項第11条について 「個人情報の受け渡しに 関しては、甲が指定した手段」と記載がございますが、具体的にどのような手段 となりますでしょうか？	業者選定後に提示致します。
36	その他		江東区様の防災用品の斡旋販売でラジオを売っているが、年間何台位売れているか？	昨年度以前はあっせん品の内容が異なるため、昨年度の販売実績しかご提示できませんがラジオについては8台の販売実績でした。
37	その他		業務の再々委託は可能でしょうか？（業務規模が大きいため自社のみでの対応が不可の場合）	再々委託については、本事業を行う上で効果的かつ必要である場合は提案の際にご提示ください。
38	その他		再々委託が可能な場合セキュリティー他の要件は再々委託先が条件を満たしていればよろしいでしょうか？	上記のとおり、再々委託は可能としますが、個人情報保護の観点から再々委託先が個人情報を取り扱うことは認めないものとします。
39	その他		入札決定後に区民への案内について、区民個別の案内（例えばダイレクトメール等）の告知をされることを考えておりますでしょうか？具体的な案内方法を想定されていたらお聞かせください。	区民全員を対象として個別に事前案内を送付することは想定しておりません。