

高齢者エアコン購入費助成事業業務委託 質問に対する回答

令和7年2月21日 江東区福祉部長寿応援課

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容
1	プロポーザル実施要領	2	6 (2)	提案書のページ数の指定はないという認識でよろしいでしょうか。	指定はありません。
2	プロポーザル実施要領	3	6 イ(i)	記載項目に会社案内とありますが、事業概要や財務状況など、どの範囲まで記載すればよろしいでしょうか。	本業務を受託できる体制であるかを判断するための項目ですので、貴社が必要であると思われる範囲で記載してください。
3	プロポーザル実施要領	3	6 (2) イ (i) ①	「同種・類似業務の実績」との記載があるが、コールセンター業務について、区民からの予約受付コールセンターを「同種・類似業務の実績」とみなしてもよいのか。	コールセンターという形態で実施していたのであれば、実績に入れていただいて構いません。
4	仕様書	1	3	エアコンを複数台設置しており、全て壊れたといったようなケースは制度対象となるか。その場合の補助対象台数は1台か。購入費補助対象額（10万円）までであれば複数台の費用請求も可能という制度であるか。	全て壊れている場合も対象となりますが、補助対象は1台分のみです。
5	仕様書	1	5	エアコン設置業者のリスト（業者名称、助成金振込先口座情報等を含む）を業務構築段階（事業開始前）でご提供いただくことは可能か。	事業開始前に業者名は提供できますが、振込先口座情報は場合により事業開始後になることもあります。
6	仕様書	2	5	「※⑨請求書類送付が申請者からではなくエアコン設置業者から送付された場合」とありますが、どのような場合に設置業者から送付されるのでしょうか。	代理受領（助成金を申請者に代わりエアコン設置業者が受領する制度）を利用した場合、エアコン設置業者から請求書類等が送付されることになります。今回低所得者が対象ですので、代理受領の件数は約400件（申請者から請求書類が送付される件数は約200件）を想定しています。
7	仕様書	2	7	訪問調査業務の期間と訪問時間帯をご教示いただけますでしょうか。	電話等申込期間の開始である5月7日の1週間後の5月14日から助成金申請期限の7月31日までを訪問調査期間として予定しています。 訪問時間帯は、原則平日の午前9時から午後5時までで申請者と調整してもらう予定です。
8	仕様書	2	8	本施策に関して、貴区による広報は予定されていますか。もし予定されている場合、その内容とスケジュールをご教示いただけますでしょうか。	江東区報、ホームページ、区内掲示板、高齢者福祉施設でのチラシ配架という内容で、4月下旬頃から広報する予定です。
9	仕様書	2	8	助成上限額をご教示いただけますでしょうか。	助成上限額は本体購入費、設置費含めて10万円です。
10	仕様書	2	8 (1)	待ち呼数の指定や、時間外アナウンス要否の指定はございますでしょうか。	待ち呼数の指定はありませんが、時間外アナウンスはお願いします。
11	仕様書	2	8 (1)	通話録音・対応履歴などの納品の必要はございますでしょうか。その場合納品要件（必要に応じて指示があれば都度納品、業務終了後に一括でHDD納品など）はございますでしょうか。	通話録音の納品は必要ないと考えております。対応履歴は仕様書4ページ「8 委託業務内容 (9) 請求書類等提出業務」にある利用台帳に記載し、提出していただく予定です。
12	仕様書	2	8 (1)	IVRなどの設定は必要でしょうか。必要な場合、何階層・何分岐を想定しているかご教示いただけますでしょうか。	高齢者が対象であるため、IVRは混乱を招く恐れがあると想定されますが、貴社が必要とお考えであれば、ご提案ください。

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容
13	仕様書	2	8 (1) (7)	エアコン購入期限の8月31日を過ぎ、請求書類提出期限の9月19日までに届いた書類の審査において発覚した不備の解消方法について 「(7) 請求書類審査業務」にてエアコン購入後に送付される申請書類に不備等があれば、申請者等に連絡を取り、不備等を補正する旨明示されている。 連絡手段として9月1日以降、コールセンターの期間延長の必要があるか。	コールセンターの期間延長ではなく、受託者側の事務担当部署で対応していただくことを想定しています。
14	仕様書	2	8 (3) (4)	予約から訪問に何うまでの日数、申請書受領から貴区への引き渡しまでの日数などにつきまして、納期指定はございますでしょうか。	日数の指定はありませんが、仕様書2ページ「7 予定スケジュール」にある期限が順守されるよう、業務を実施してください。また、請求書類等は6月中旬頃から送られてくることが想定されますので、そこから2週間に1回以上の提出をお願いします。
15	仕様書	3	8	「交付決定通知書」「不交付決定通知書」「交付額決定通知書」のレイアウトについて、仕様書の記載以外に指定はございますでしょうか。	決定通知書等様式は要綱に定めておりますので、その様式を使用していただきます。
16	仕様書	3	8 (6) (7)	使用する封筒のサイズ、色、素材などは、提案に含めるとの認識でよろしいでしょうか。	その認識で構いません。
17	仕様書	3	8 (3)	訪問調査を行うにあたり公共交通機関を利用などの制限はございますでしょうか。	特にありません。
18	仕様書	3	8 (3)	訪問を行うにあたり、申請者宅に訪問する人数の決まりなどはございますでしょうか。	決まりはありません。
19	仕様書	3	8 (3)イ	故障の有無についての定義はございますでしょうか。	チェックシートを作成予定ですが、「コンセントが外れていないか」、「リモコンの電池切れではないか」、「本体の電源を押しても動かないか」を確認してもらいます。また、疑義がある場合は、製造年や不具合状況を記録し、持ち帰りで判断することも想定しています。
20	仕様書	3	8 (3)ウ	世帯構成の疑義とありますが、詳細な定義はございますでしょうか。	別世帯ではあるが同一住所に親族がいることが、住民記録情報等で判明した場合となります。
21	仕様書	3	8 (3)ウ	「区から調査を受託されたことがわかる身分証明書を携帯すること」とありますが、身分証明書は貴区の用意、もしくは受託者用意どちらになりますでしょうか。貴区用意の場合、発行までの期間をご教示いただけますでしょうか。	区側で用意いたします。調査員の情報をいただいてから、1週間程度で発行できると考えております。
22	仕様書	3	8 (4)	「申請書と併せて非課税証明書も受領する」とありますが、なんらかの理由により回収できない場合は後日送付のような対応は可能でしょうか。	後日対応でも構いません。
23	仕様書	3	8 (4)	転入者対象者で非課税証明書を訪問時に受領できなかった場合はどのように対応するか。後日、非課税証明書を郵送で送付してもらう運用も想定したほうがよいか。	原則は訪問時受領ですが、後日の郵送対応でも構いません。
24	仕様書	3	8 (4)	「申請者に申請書を記入してもらい」とありますが申請者を特定するために身分証などの確認の必要はございますでしょうか。	訪問調査時に申請者の自宅で、申請書を記入してもらいますので、身分証の確認は必要ないです。

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容
25	仕様書	3	8 (5) (6) (8)	通知書類・印刷物は全部で以下の6点でしょうか。 ・交付決定通知書 ・不交付決定通知書 ・交付額決定通知書 ・助成金交付決定取消通知 ・送付用封筒 ・返信用封筒	請求書（申請者用）を交付決定通知書に同封してもらいますので、請求書の印刷もお願いします。また、訪問調査時に今後の流れなどを説明していただくことも必要だと考えておりますので、その案内の作成も場合によりお願いすることになります。
26	仕様書	3	8 (5) (6) (8)	通知書などに印刷する貴区指定の使用フォントはございますでしょうか。	通知書のフォントは、「江東区公文規程施行細目」で原則、明朝体、12ポイントと定められております。封筒等の指定はありませんが、印刷前に確認させていただきます。
27	仕様書	3	8 (7)	補助金申請時（エアコン購入後の申請）の不備率の想定は何パーセントを想定すればよいのか。個人申請、事業者申請ともにご教示ください。	個人申請は20パーセント、事業者は0で想定してください。
28	仕様書	4	8 (9)	利用台帳データ、入金用データ、申請書や請求書類の原本を、1カ月に2回以上提出することか。データは先んじて納品し、請求書類は取りまとめて後追いで納品する形でもよいのか。	請求書類も助成金支出に必要となるため、データと一緒に納品してください。
29	仕様書	4	8 (9)	貴区へのデータ納品方法に指定はございますでしょうか。	特に指定はございません。
30	仕様書	4	8 (9)	利用台帳（データ）を区へ提出とありますが、利用台帳（データ）にはどのような項目が必要になりますでしょうか。	電話申込から請求書類受領までに受託者が入手した情報を利用台帳にまとめていただきます。申請書、請求書に記載されている情報や、電話申込日や訪問調査日、訪問した調査員や調査内容などが項目として挙げられます。
31	仕様書	5	11 (9)	「江東区外部サービス利用ガイドライン」の具体的な内容についてご教示ください。	「江東区外部サービス利用ガイドライン」は、個人情報処理するため、区の電子計算機と受託者の電子計算機を通信回線その他の方法により結合することがある場合に、外部サービスの利用に関し、導入基準や運用方法等について必要な事項を定めることで、情報セキュリティを確保することを目的とし策定したものです。本業務に関しては、上記の利用は想定しておりません。