

No.	質 疑 事 項	回 答
1	<p>仕様書（案）第 1 回分の配付スケジュールについて、「令和 4 年 12 月 15 日までに発送を開始」とあるが、簡易書留の発送を想定した場合、この「発送」とは、受託者から郵便局への持ち込みを「発送」として良いでしょうか。</p>	<p>第一回発送分はいち早くすべての対象者に届くことを目標としています。受託者から郵便局へ持ち込みを「発送」とみなしても構いませんが、発送業務の提案内容になりますので、提案書に何をもって「発送」とするか定義を記載願います。</p> <p>なお、募集要項の提案評価基準点の基準「業務スケジュールと進捗管理」で示すとおり、以下の基準で評価対象とします。</p> <div data-bbox="823 719 1414 916" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>ギフトカードの調達から発送まで、業務スケジュールに確実性があり、全体を見通した業務スケジュールが組まれているか。</p> </div>
2	<p>仕様書（案）の第 1 回分の配付スケジュール「令和 4 年 12 月 22 日までに発送を終える」という記載について、簡易書留の発送を想定した場合、この「発送を終える」とは、受託者から郵便局への持ち込みの最終日を「発送を終える日」として良いでしょうか。</p> <p>※個人向けの金券発送としては実績のある簡易書留を想定しているが、個人宅への配達日を指定できるものではない為。</p>	<p>第一回発送分はいち早くすべての対象者に届くことを目標としています。受託者から郵便局へ持ち込みを「発送」とみなしても構いませんが、発送業務の提案内容になりますので、提案書に何をもって「発送」とするか定義を記載願います。</p> <p>なお、募集要項の提案評価基準点の基準「業務スケジュールと進捗管理」で示すとおり、以下の基準で評価対象とします。</p> <div data-bbox="823 1384 1414 1581" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>ギフトカードの調達から発送まで、業務スケジュールに確実性があり、全体を見通した業務スケジュールが組まれているか。</p> </div>

3	<p>仕様書（別紙1）ウにある「市が指定する印刷物」はどのようなサイズ、仕様での支給を想定していますでしょうか。価格・作業の対応可否に関わる為。</p> <p>例）A4サイズ1枚を三つ折りにして支給 等</p>	<p>「市が指定する印刷物」とは、いただいた提案を踏まえて協議した上、市が指定する印刷物です。市が指定する印刷物は受注者で印刷し、封入封かんする必要があります。よって、印刷物の仕様について、ご提案ください。業務計画書の「封入物及び封筒の作成」に記載してください。</p> <p>なお、印刷物については概ね以下の内容を想定しています。</p> <p>○ギフトカードの案内文</p> <ul style="list-style-type: none"> ・A4 3色程度 両面 ・宛名、事業の趣旨、カードの使い方の概要 ・QRコード <p>○枚方市のPRを書いた印刷物</p> <ul style="list-style-type: none"> ・A4 カラー 両面
4	<p>提案要綱6—② 本業務と同種の業務の受託運用実績があり・・・とありますが、貴市において「特定健康診査受診券等印刷封入封かん業務委託」の実績を有しております。この業務は同種の業務と認められるでしょうか。</p>	<p>認めます。</p>
5	<p>契約後ただちにギフトカード額面金額（64,000人×1万円）をご入金いただけますでしょうか。</p>	<p>受注者と協議した上で、一部払いを検討し、仕様を決定します。</p>
6	<p>発送にあたっての配送料金は契約金額に含まれますでしょうか。</p>	<p>含みます。</p>
7	<p>ギフトカードの発行および精算処理、市民からの問い合わせ等を再委託してよいでしょうか。</p>	<p>再委託の承諾を得てください。</p>

8	コールセンター立ち上げの日付指定があるでしょうか。(最低限いつから稼働という指定日時等)	<p>発送の問い合わせに対応できるようにご提案ください。</p> <p>なお、募集要項の提案評価点の基準「封入封かん成果物の発送」で示すとおり、以下の基準で評価の対象とします。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>ギフトカードの発送や返送に対する問い合わせに対応できる窓口体制が充実しているか。</p> </div>
9	コールセンターの録音システムの可否はありますでしょうか	<p>応答によるトラブルがないようにした上で、録音することは否としません。</p>
10	コールセンターで構える電話の回線数指定はありますでしょうか。	<p>発送の問い合わせに対応できるようにご提案ください。</p> <p>募集要項の提案評価点の基準「封入封かん成果物の発送」で示すとおり、以下の基準で評価の対象とします。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>ギフトカードの発送や返送に対する問い合わせに対応できる窓口体制が充実しているか。</p> </div>
11	コールセンターの想定 FAQ (よくあるご質問) は枚方市様から提供されますでしょうか	<p>枚方市で想定できるものは提供いたします。ただし、業務を遂行する上で必要なものや、運用していく途上で追加すべきものなどが発生した場合は、発注者と受注者で協議するなどの対応が取れるのであれば、その旨を提案書へ記載してください。</p>
12	コールセンターの KPI (サービスレベル目標) はありますでしょうか。	<p>定めてはいません。目標とできる数値があれば、提案内容へ含めてください。</p> <p>募集要項の提案評価点の基準「封入封かん成果物の発送」で示すとおり、以下の基準で評価の対象とします。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>ギフトカードの発送や返送に対する問い合わせに対応できる窓口体制が充実しているか。</p> </div>
13	フリーダイヤルは枚方市様側で設定されるのでしょうか。	<p>設定しません。</p>
14	同封する書類の枚数及び印刷色をご教示ください。	<p>項番 3 を参照ください。</p>

15	<p>コールセンターの体制に指定はありますか。 (ナビダイヤルや人員数等)</p>	<p>指定はありません。 募集要項の提案評価点の基準「封入封かん成果物の発送」で示すとおり、以下の基準で評価の対象とします。</p> <div data-bbox="821 398 1417 510" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>ギフトカードの発送や返送に対する問い合わせに対応できる窓口体制が充実しているか。</p> </div>
16	<p>プッシュ型として通知等は不要でしょうか。 発送通知は不要で、発送する回数は全部で2回という認識で差し支えございませんでしょうか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事前の発送通知は想定していません。 ・発送回数は、大きく第1回と第2回に分けていますが、第2回については、期間が短いため、仕様書(案)の履行期間とスケジュールでは以下のように記載しています。 <div data-bbox="821 786 1433 954" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>第2回分については、11月以降に出生した児童のデータを、複数回に分けて発送する可能性も含めて実現可能な方法を協議する。</p> </div> <p>また、返送分の再発送も業務に含まれます。提案書には、発送スケジュールにて発送、返送、再送等を含めた請け負える業務を提案内容に含んでください。</p> <p>募集要項の評価基準に示す視点で評価の対象とします。</p> <div data-bbox="815 1323 1417 1491" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>ギフトカードの調達から発送まで、業務スケジュールに確実性があり、全体を見通した業務スケジュールが組まれているか。</p> </div>
17	<p>ギフト券の定義について教えてください ・VISA 商品券やQUO カードといった金券を指すのでしょうか？もしくは、偽造防止の加工を施した「券」を指すのでしょうか？ (この場合、利用店舗から後日「券」を回収し、現金を振込ます)</p>	<p>VISA 商品券や、QUO カードといった金券を想定しています。</p>

18	<p>ギフトカード以外の封入物に受取人名が入った手紙などはないでしょうか。</p> <p>どのような文面が入るか教えていただけないでしょうか。</p>	<p>内容物については項番3を参照ください。</p> <p>受け取り人名の入った案内文を想定しています。</p> <p>仕様書の別紙1で、窓付きの封筒を(案)として記載しているのは、宛名を印刷した封入物に、事業の趣旨やカードの使い方の簡単な説明も一緒に記載することを想定しています。</p> <p>文面については発注者と受注者で協議して決定します。</p>
19	<p>あて所尋ね当たらず等で返送があった場合は、発注者へ報告・調整とありますが、発注者から該当連絡先へ確認頂き、正しい住所情報を確認し、受注者へ提供し、受注者より再発送をするということで良いでしょうか。</p>	<p>お見込みの通りです。</p> <p>ただし、預かり期間満了等により返送があった場合は、同住所に再発送することが想定されます。</p>
20	<p>成果物の差出人名は枚方市子ども未来部子ども青少年政策課でしょうか。</p>	<p>別紙1の(例)をご参照ください。</p> <p>送付受注者の社名、住所等を表面に記載し、送付者がわかるようにしてください。その際、枚方市から委託を受けて送付していることを明記してください。</p>
21	<p>データ受領について11月末とありますが、具体的な日にちを教えていただけないでしょうか。</p>	<p>スケジュールの提案内容に、データをいつまでに提供すれば、実施が可能であるかを含めてください。評価の対象とします。</p>
22	<p>12月22日までに発送を終えることというのは、1回目の配達完了という認識でよろしいでしょうか。</p> <p>不在などで配達できない場合は、12月22日以降の配達でもよろしいでしょうか。</p>	<p>12月22日までに発送を終えることについては、項番1及び項番2を参照ください。</p> <p>不在などで、再配達が必要となった場合は、いちはやく届くよう再発送をお願いします。</p>
23	<p>64,000人に発送とありますが、同一世帯に対象者複数人が居住している場合の発送はどのようなのでしょうか。</p> <p>1人1通でしょうか。それとも、名寄せして1世帯1通の発送になるのでしょうか。</p> <p>また、名寄せの場合、何世帯への発送となる見込みでしょうか。</p>	<p>一人につき一通の想定です。</p>

24	ギフトカードを除いた1通の重量は何gを想定しているのでしょうか。	1 1グラム未満を想定しています。
25	発送後5営業日以内に発送を開始したことを報告することになっていますが、1番最初に発送した日を報告すればよろしいのでしょうか。大量の発送になるので、順次発送することになりますが、その都度の報告が必要でしょうか。	業務スケジュールと進捗管理にて、どのような報告が可能か、ご提案ください。
26	あてな印字の外字対応はカタカナ表記で可能でしょうか。(カタカナ表記データもいただけるのでしょうか。)	宛名印字は提供する漢字データを想定しています。なお、外字対応できるよう、枚方市の外字フォントを提供予定です。
27	封入物におけるメッセージカードデータは支給いただけるのでしょうか。様式は何でしょうか。	メッセージカードの内容は、受注者と協議して決定する予定です。受領できる様式、あるいは出来ない様式(データの種類等)があれば提案内容に含めてください。
28	封入物における市が指定する印刷物データは支給いただけるのでしょうか。様式は何でしょうか。	封入物の内容は、受注者と協議して決定する予定です。受領できる様式、あるいは出来ない様式(データの種類等)があれば提案内容に含めてください。
29	封入物は「ギフトカード」「メッセージカード」「市が指定する印刷物」の3点でしょうか。	お見込みの通りです。
30	ギフトカードの調達金額での本市の定める金額ごとの区分とは具体的に何をさしますでしょうか。	1回の受注により、調達したギフトカードの額面の総額を以下の6段階で区分しています。 実績なし、1.6億円未満、1.6億円～3.2億円未満、3.2億円～4.8億円未満、4.8億円～6.4億円未満、6.4億円以上
31	封入封かん作業の枚数での本市の定める枚数ごとの区分とは具体的に何をさしますでしょうか。	1回の受注により、封入封かんした封筒の枚数の総数を以下の6段階で区分しています。 実績なし、1.6万枚未満、1.6万枚～3.2万枚未満、3.2万枚～4.8万枚未満、4.8万枚～6.4万枚未満点、6.4万枚以上

32	封入成果物の発送数での本市の定める枚数ごとの区分とは具体的に何をさしますでしょうか。	1回の受注により、発送した総数を以下の6段階で区分しています。 実績なし、1.6万枚未満、1.6万枚～3.2万枚未満、3.2万枚～4.8万枚未満、4.8万枚～6.4万枚未満点、6.4万枚以上
33	世帯別に送る場合、発送部数は何通になりますか？	項番23を参照してください。
34	発送手段については、簡易書留となりますか？	仕様書(案)3. 業務内容(7) 封入封かん成果物の発送①で示すとおり、 「発送物は信書として取り扱うこと。発送方法は追跡及び受け取った確認が取れる手法を利用し、対面による受け渡しとすること。」を満たせる内容で提案してください。
35	過去実績がある場合、過去実績業者と料金についてご教示いただきたいです。	本件における発注は初めてです。