

質問回答書

下記の事項について質問・回答いたします

件名: 高齢者等住み替え相談支援業務		
番号	質問事項	回答
1	「1(4)ア 住み替え相談支援」に「区が手配する会議室等にて、対面による相談支援を行う」とあるが、区が手配する会議室等に常駐が求められるものなのか。また、会議室「等」の「等」には、他にどのような場所が考えられるか(例えば、受託者の通常業務でも使用している事務所も含まれるか)	区の会議室等への常駐は求めません。会議室等とは、区有施設の研修室や相談室などを想定しています。 面談場所は、区役所または区有施設を想定しており、その他の場所是要協議となりますが、区内在住の高齢者が相談者に多いことから面談場所が区外となることは想定していません。
2	「1(4)オ その他の業務」に「受託者が管理運営する施設において本業務の電話回線を開設し(既存の電話回線を利用することも可とする。)、対応すること。」とあるが、「受託者が管理運営する施設」は受託者が通常業務でも使用している事務所と読み替えることはできるのか。また、「本業務の電話回線」は、受託者が通常業務でも使用している電話番号を使用することもできるのか。	相談予約を受ける電話の設置場所は、受託者の事務所で構いません。 また、電話回線については通常業務で使用している既存回線を使用しても構いません。
3	要求水準等説明書(9)イに、相談者の成約が見込める際には、原則情報提供者である居住支援協力店にて成約に伴う手続きを行う。とあるが、自社で仲介を行い成約することは含まれるのか。	受託者が居住支援協力店の場合、仲介、成約を受託者自身が行うことを制限はしていません。ただし、居住支援協力店の1社(受託者)が相談者を独占することを避け、情報提供の公平性を期すため、居住支援協力店への依頼方法については、区と協議の上決定いたします。(例えば、協力店への情報提供依頼は区を通して行うなど。)
4	「区が手配する会議室等」の予約の取れやすさはいかがでしょうか。空き状況の確認方法は電話のみでしょうか。	比較的手配はしやすいですが、当日の予約は出来ません。翌日以降の予約で対応いたします。 ただ、予約に際しては複数候補日をお示しいただくようお願いします。 区担当者とメールで確認していただくことも可能です。
5	弊社営業時間が平日9時から18時までなのですが、電話相談等の受付は8時30分から必ず受け付ける必要があるのでしょうか。それとも面談の設定時間がこれに該当するのでしょうか。	本業務は、原則として平日8時30分から17時までの間に行うものとし、具体的な対応の時間は、受託者と区で協議して決定するものといたします。
6	想定数を超えた相談についてはどのように対応すればよろしいでしょうか。対応しなくて良いのか、それとも見積書に記載する「単価分」で対応するのでしょうか。また単価分で対応するとした場合は「業務の経費概算5,300千円」を超過する件数についてはどのようになりますでしょうか。	要求水準等説明書にお示ししている面談想定件数は、当区におけるこれまでの相談実績からさらに余裕を見て積算した件数となりますので、対応件数が超過する可能性は低いと考えております。 しかしながら、対応件数が、想定よりも上回った場合は区と協議の上、適切な手続きを経て、各案件に対応していただくこととなります。
7	居住支援協力店への依頼時の情報項目、依頼方法、業務フローについては応募者が提案し、区と協議して決定するという認識でよろしいでしょうか。	居住支援協力店への依頼に関わらず全体の業務フローについては、応募者よりご提案いただきます。情報項目や、依頼方法などの詳細な項目については、受託者決定後に、区と協議して決定いたします。
8	参加申込様式4-4の日数について、見積書と整合を図るよう記載がありますが、要求水準等説明書では単価に想定件数を乗じて算出する旨の記載がございます。電話受付業務を含めると平日は毎日人員配置をする想定しており見積書との整合が取れないのですが、ここに記載する「日数」はどう考えればよろしいでしょうか。	電話受付に係る業務である相談予約受付は「オ その他の業務」に含まれるため、総価分としてお見積りをお願いします。 様式4-4の日数については、参加申込者によって条件が変わるものではないため削除いたします。ついては、差替版の様式4-4を掲載いたしますのでご利用ください。