

仙台市感震ブレーカー設置促進支援事業運営業務委託に係る公募型プロポーザルに対する質問回答

No.	質問項目	質問	回答
1	参加表明書兼誓約書	仙台市競争入札参加資格者名簿に登録しており委任状を提出しているが、こちらの押印は本社代表者印になりますか？それとも受任者の印でもよろしいでしょうか？	本件は競争入札とは異なる手続きであることから、参加表明書兼誓約書については、本社代表者印による押印としてください。
2	仕様書 7 業務の内容 (2) 事業利用申請案内チラシ等の作成	事業利用申請チラシと返信用はがきは別紙3同様一体型の提案でも可能か？	仕様書7(2)に記載のとおり、返信用はがきについては、応募者の提案により、チラシ内に含めても別途作成としても差し支えないものとしております。
3	仕様書 7 業務の内容 (6) 器具調達、発送準備	器具は4種類程度との事だが最大6,500個は在庫として事前購入になりますか？	在庫の確保方法について、本市から特段の指定はありませんが、申請者の選択を妨げないよう、申請内容に応じて適宜必要な数量を調達することが望ましいです。
4	仕様書 7 業務の内容 (10) 申請等に関する問い合わせコールセンター設置	昨年のコールセンターの月毎受電件数を教えてください。	別紙「入電実績」をご覧ください。
5	仕様書 7 業務の内容 (10) 申請等に関する問い合わせコールセンター設置	コールセンタースタッフは兼務でも可能でしょうか？	兼務は可能とします。
6	仕様書 7 業務の内容 (10) 申請等に関する問い合わせコールセンター設置	昨年度のフリーダイヤルにかかった費用を教えてください。	フリーダイヤルに係る費用の詳細な内訳については把握しておりません。
7	仕様書 7 業務の内容 (13) 想定支援件数実現の取り組み	子ども向け防災イベント「せんだい防災のひろば」や仙台防災WEEKに参加する場合の出展費用を教えてください。	出展費用は発生しません。

仙台市感震ブレイカー設置促進支援事業運営業務委託に係る公募型プロポーザルに対する質問回答

No.	質問項目	質問	回答
8	<p>仕様書 7 業務の内容 (13)想定支援件数実現の取り組み</p>	<p>本仕様書における「想定支援（申請）件数実現の取組」と「地震火災防止インノベーション創出促進事業運営業務委託仕様書」は、いずれも普及啓発や連携の要素を含むため一見重複して見えますが、契約上は明確に異なる目的・成果物を有する独立業務であり、以下の解釈に基づき上記2つの事業を同時に受託しても二重計上には該当しない、という理解でよろしいでしょうか。 【以下2つの仕様書の解釈です】</p> <p>「想定支援（申請）件数実現の取組」は、感震ブレイカー設置促進事業における委託業務の一部であり、市民に対する周知啓発を通じて申請及び設置件数の増加を図ることを目的とするものである。すなわち、行政サービスの利用促進（申請誘導・行動変容）を直接的な成果とする業務であり、その成果は申請件数や設置件数といった定量指標により測定される。</p> <p>一方、「プラットフォーム構築・運営等」は、地震火災防止に資する産学官金民連携基盤の整備・運営を目的とする業務であり、企業・団体等の参画促進、連携の組成、事業創出等を通じたエコシステム形成を成果とするものである。ここでいう成果は、参画団体数や創出された事業数等により評価されるものであり、市民個人の申請行動とは直接の対応関係を有しない。</p> <p>このように、両業務は、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象（市民向け／企業・団体向け）</li> <li>・目的（行政施策の利用促進／連携基盤の構築）</li> <li>・成果（申請・設置件数／事業創出・ネットワーク形成）</li> </ul> <p>がそれぞれ明確に異なる。</p> <p>したがって、両者は業務の手段として一部に共通するプロモーション活動やイベント活用が含まれるものの、それはあくまで異なる目的を達成するための手段の重複にすぎず、契約上の給付内容および成果物は別個独立のものである。</p> <p>以上より、本件は同一業務に対する重複対価の取得には該当せず、法的・会計的にも適正な範囲での複数業務の受託と整理できる。</p>	<p>左記のうち、前者は、市内の特定世帯に対して申請及び設置を促進することにより、感震ブレイカーの設置件数の向上を目的及び成果とする給付型の事業であり、後者は、産学官金民の連携促進基盤を構築し、地震火災防止に資する取組や事業創出を促進することを目的及び成果とするインノベーション創出事業です。</p> <p>これらの仕様書2件は、目的を異にする事業であることから、実施内容が同一業務に対する重複対価の取得とならないよう、各事業の違いを踏まえ、個別に整理されるべきものと考えます。</p> <p>なお、具体的な実施にあたっては、各事業における経費及び業務内容の切り分けを適切に行うとともに、その妥当性について合理的に説明できる形で運用いただく必要があります。</p>
9	<p>仕様書 7 業務の内容 (4) 封筒の作成</p>	<p>料金の項目に「返信用はがきの～」とあります。これは「封書の～」と読み替えてよいでしょうか。</p>	<p>ご指摘のとおり、「封書」と読み替えて差し支えありません。</p>
10	<p>仕様書 7 業務の内容 (7) 器具等の保管・管理</p>	<p>②の2行目、段ボール1つあたりのサイズが明記されています。このサイズは支給いただく2000個の段ボールに関してであり指定ではない（新たに調達する段ボールのサイズは自由）という認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。支給する段ボールのサイズを示したものであり、新たに調達するもののサイズは提案によります。</p>
11	<p>仕様書 7 業務の内容 (9) 器具の取付</p>	<p>取付員に関しては、特に資格等は必要なく、仕様書にある対応ルールを順守できる「受託者に所属する者」であれば構わない、という認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。仕様書に記載の対応ルールを遵守できる受託者所属の方であれば、特段の資格は求めておりません。</p>
12	<p>昨年度の実績について</p>	<p>昨年度の申請方法について、Webフォームと返信用はがき、それぞれの申請数を教えてください。</p>	<p>いずれも概ね半数程度（参考値）となっております。詳細については募集要項10ページ「3. 申請方法別申請数の推移」をご参照ください。</p>

仙台市感震ブレーカー設置促進支援事業運営業務委託に係る公募型プロポーザルに対する質問回答

No.	質問項目	質問	回答
13	募集要項 提案にあたっての配慮事項 (3) 感震ブレーカー設置促進にあたり考慮すべき本市の状況	傾向は理解いたしました。③については要因が記載されておりますが、①②それぞれの要因は、どのように考えていますか。	②については、費用がかかると感じられること、設置するきっかけがないこと、設置に手間がかかると想定されることなどが要因として挙げられます。 ①については、②および③の要因に含まれる内容であり、これらをご参照ください。
14	仕様書 7 業務の内容 (10) 申請等に関する問い合わせ コールセンター設置	応答率90%以上とのことですが、R7年度のコールセンター対応件数(1日平均、トータル対応数、ピーク時の1日あたりの対応件数)と教えてください。	別紙「入電実績」をご覧ください。
15	仕様書 7 業務の内容 (1) 申請受付・申請状況とりまとめ等	1月10日以降の取付希望は一切断るのでしょうか。	受付期間は、応募者からの提案によるものとしております。基準として1月10日を想定しておりますが、年度内に取付支援を完了することが可能であり、かつ妥当と認められる期間への延長も可能です。
16	仕様書 7 業務の内容 (9) 器具の取付	昨年は対象だった65歳以上で構成されている世帯は取付対象外か	年齢を問わず、要介護等その他の条件に合致する場合に対象となります。
17	仕様書 7 業務の内容 (9) 器具の取付	・取付1件で1請求でしょうか、取付回数で1請求でしょうか。 (再取付・器具の変更・令和7年度の再取付・取付完了者から落ちたのをもう1回つけて欲しい、は請求対象になりますでしょうか。)	請求は取付作業1回ごとに行うものとしします。なお、再取付や器具の変更による取付についても、それぞれ請求対象となります。
18	仕様書 7 業務の内容 (1) 申請受付・申請状況とりまとめ等	提供してもらったデータに文字化けがあった場合、正しいデータを再度提供してもらえますでしょうか。	データ提供にあたっては、文字化けが生じないよう事前に規格を確認し、本市システムで指定する形式にて提供いたします。なお、外字については別ファイルにて提供いたします。
19	その他	履行期間中(令和8年9月～翌年3月)に、仙台市内で震度5弱以上の大規模な地震が発生した場合、本コールセンターの業務(問い合わせ受付や取付支援の調整)の一時中断や、被災対応への体制シフトなど、災害時における業務継続計画(BCP)に関する市の基本方針はありますか。	特に定めはありません。天災等のやむを得ない事由による業務の中断については、個別の状況を踏まえ、本市と協議の上で対応することとなります。
20	仕様書 7 業務の内容 (1) 申請受付・申請状況とりまとめ等	Webフォームは「委託者(市)が提供するものを使用する」とありますが、受託者アカウントで取得できる情報項目、閲覧・出力権限などをご教示ください。	申請データの確認、ダウンロードおよびPDF帳票の出力はいずれも可能です。 なお、WEBフォーム上で記載を求める項目については、提案内容を踏まえ、受託候補者決定後の協議の中で決定します。
21	仕様書 7 業務の内容 (1) 申請受付・申請状況とりまとめ等	WEBフォームについて「委託者が提供するものを使用する」とありますが、このWEBシステムの保守・管理、サーバーダウン時の復旧対応、ドメイン費用の負担などはすべて市側(委託者)の責任範囲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。

仙台市感震ブレーカー設置促進支援事業運営業務委託に係る公募型プロポーザルに対する質問回答

No.	質問項目	質問	回答
22	仕様書 7 業務の内容 (1) 申請受付・申請状況とりまとめ等	申請内容に不備・不明点がある場合の電話確認について、確認すべき項目や標準的な確認フローは貴市から提示されますか。	本事業は委託契約に基づくものであるため、具体的な実施方法等については、受託者の裁量の範囲内において適切な手法をご提案いただき、市がこれを承認するものとします。 なお、検討に当たり疑義が生じた場合に、適宜ご相談に応じることは可能です。
23	仕様書 7 業務の内容 (1) 申請受付・申請状況とりまとめ等	申請いただくも申請内容に不備があり、確認連絡がつかないことで、商品発送・取付に至れないケースは、昨年度、何件程か実績をご提供いただけますか。	返戻によりお届けできなかった事例が、昨年度は3件程度ございました。
24	仕様書 7 業務の内容 (1) 申請受付・申請状況とりまとめ等	重複申請や内容不備について「必要に応じて申請者に電話等で確認する」とあります。この不備確認のためのコールセンターからの発信（アウトバウンド）業務は、通常の問い合わせ対応（インバウンド）と同一のフリーダイヤル回線・体制で運用して差し支えないでしょうか。	お見込みのとおりです。
25	仕様書 7 業務の内容 (1) 申請受付・申請状況とりまとめ等	貴市から提供される「対象地域のデータ」および「令和7年度利用者データ」の形式（Excel、CSVなど）や、コールセンター内で閲覧・照会する際、貴市からシステムやツールの貸与があるのか、受託者が自社環境にインポートして管理する想定かご教示ください。	データ形式はCSVファイルやPDFファイルを想定しています。本市からのシステムおよびツールの貸与は行っておりません。必要な設備等がある場合は、見積もりに含めてご提案ください。データの管理方法については、個人情報情報を適切に管理できる方法であれば問いません。
26	仕様書 7 業務の内容 (9) 器具の取付	取付員の訪問時に「不在」だった場合、再訪問の日程調整のための市民への連絡や受付業務は、本コールセンターが窓口となって対応する想定でしょうか。	お見込みのとおりです。
27	仕様書 7 業務の内容 (10)申請等に関する問い合わせコールセンター設置	営業時間は応募者提案とのことですが、最低限求める受付時間帯、土日祝対応の要否、年末年始対応の要否はありますか。	具体的な実施方法等については、受託者の裁量の範囲内で、利用者の利便性に配慮した適切な日程および時間をご提案ください。
28	仕様書 7 業務の内容 (10)申請等に関する問い合わせコールセンター設置	営業時間外対応について、自動応答装置への録音メッセージとありますが、留守番電話は必須でしょうか。IVRや音声ガイダンスのみの対応でも差し支えないでしょうか。	本記載はあくまで一例です。これによらず、より適切なお提案があればご提示ください。
29	仕様書 7 業務の内容 (10)申請等に関する問い合わせコールセンター設置	応答率90%以上について、算定単位は日次・月次・事業期間累計のいずれでしょうか。また、何秒以内に切電された短時間放棄呼や営業時間外着信は算定対象に含まれますか。	応答率の算定単位は日次とします。 なお、短時間で切断された着信および営業時間外の着信については算定対象外とします。 ただし、「短時間」の定義については、提案内容を踏まえ、受託候補者決定後の協議の中で決定します。

仙台市感震ブレーカー設置促進支援事業運営業務委託に係る公募型プロポーザルに対する質問回答

No.	質問項目	質問	回答
30	仕様書 7 業務の内容 (10)申請等に関する問い合わせコールセンター設置	申請案内チラシ斉発送直後の問い合わせ集中を想定するため、令和7年度の入電件数、日別・時間帯別の着信実績、平均通話時間、放棄率の実績をご提供いただけますか。	問い合わせに関する時間帯別の着信実績については、受託者からの報告を求めておりません。 その他の実績については、別紙「入電実績」をご確認ください。
31	仕様書 7 業務の内容 (10)申請等に関する問い合わせコールセンター設置	申請案内チラシ斉発送直後の問い合わせ集中を想定するため、令和7年度のチラシ斉配布した日程、配布手段を教えてください。	チラシは9月下旬に郵送配布としております。
32	仕様書 7 業務の内容 (10)申請等に関する問い合わせコールセンター設置	チラシ斉配布日、申込受付開始日については、既定でしょうか。受託者側より日程都合について相談協議は可能でしょうか。	受付期間について、仕様書7(1)の基準は設けておりますが、具体的な実施方法等につきましては、応募者の提案によるものとしております。
33	仕様書 7 業務の内容 (10)申請等に関する問い合わせコールセンター設置	フリーダイヤルは0120、0800等の番号種別に指定はありますか。また、通話料・回線利用料はすべて受託者負担との理解でよいでしょうか。	電話番号の種別に指定はありません。 通話料および回線利用料については、予算の範囲内で適切に積算してください。
34	仕様書 7 業務の内容 (10)申請等に関する問い合わせコールセンター設置	コールセンターの通話録音は、録音データの保存期間、提出可否、削除方法に指定はありますか。	指定はございません。具体的な実施方法等につきましては、利用者の利便性に配慮して受託者の裁量の範囲内で適切な手法をご提案ください。
35	仕様書 7 業務の内容 (11)市民対応等業務	電話、電子メール、FAXで対応とありますが、各チャネルの想定件数、または前年度のメール・FAX問い合わせ実績はありますか。	電話及び電子メールの前年度実績については、別紙「入電実績」をご確認ください。FAXについては今年度より追加した項目のため、現時点では想定件数の見込みはございません。
36	仕様書 7 業務の内容 (11)市民対応等業務	電子メールでの問い合わせについて、回答期限の指定はありますか。例：受付翌営業日中、3営業日以内など。	本事業は委託契約に基づくものですので、具体的な実施方法等につきましては、利用者の利便性に配慮して受託者の裁量の範囲内で適切な手法をご提案ください。
37	仕様書 7 業務の内容 (11)市民対応等業務	コールセンターで受け付ける対象者は「支援事業実施要綱に定める地域に居住する世帯」とありますが、対象地域「外」の市民から問い合わせや強い要望（なぜうちを対象外なのか等の不満）があった場合の、貴市としての統一的な公式回答ライン（スクリプト）は事前にご提供いただけますでしょうか。	事業趣旨等、回答に必要な情報については受託候補者決定後の協議の中でお伝えします。なお、具体的な提供方法についても、当該協議の中で決定します。
38	仕様書 7 業務の内容 (11)市民対応等業務	業務マニュアルは受託者作成・市承認とありますが、貴市から既存マニュアルや前年度資料の提供はありますか。	提供可能です。
39	仕様書 7 業務の内容 (12)従事者の育成・研修	コールセンター従事者の研修資料、理解度テスト、研修実施記録等について、貴市への提出は必要でしょうか。	すべての資料を提出いただく必要はございませんが、仕様書7(15)④に記載する報告書の中で、体系的に整理の上ご報告ください。

仙台市感震ブレーカー設置促進支援事業運営業務委託に係る公募型プロポーザルに対する質問回答

No.	質問項目	質問	回答
40	仕様書 12 その他留意事項	問い合わせ情報や申請受付情報の管理について、貴市として求めるセキュリティ要件、クラウド利用可否、国内保管要件等がありますか。	本市の定めるセキュリティ要件については、仕様書12(1)(2)をご参照ください。 クラウドの利用は可能ですが、本市の定めるクラウド利用基準を満たす必要があります。 利用する場合は、添付の「個人情報等の適正な取扱いの確保に関する調査票」に必要事項を記入いただき、本市の外部委託審査会にて審査します。承認後に利用可能となります。
41	仕様書 7 業務の内容 (6) 器具調達、発送準備	感震ブレーカー調達にあたり、種類・機器の指定や提案数の指定（何種類以上等）はありますでしょうか	感震ブレーカーの機器調達については、仕様書7(6)に記載のとおり、器具は4種類程度を想定しています。なお、具体的な種類や提案数については応募者からの提案によるものとします。
42	仕様書 7 業務の内容 (10) 申請等に関する問い合わせコールセンター設置	フリーダイヤルの設定（番号）は受託者設定でしょうか。通話料金は通話料を想定し、委託費に含む理解であっておりますでしょうか。	フリーダイヤルの設定（番号）については受託者にて設定するものとします。また、通話料金については委託費に含めて積算してください。