

令和3年度ふるさと納税寄附受納支援業務委託条件付き一般競争入札の質問に対する回答

No.	質問件名及び内容	回答
1	<p>プライバシーマークの取得について</p> <p>Pマーク取得はしていませんが、都度、“個人情報取り扱いに関する誓約書”を取り交わし、社内の体制を整え、個人情報等の扱いは適正に対処してまいりました。これまでも行政・各団体での個人情報を扱う仕事をしてきておりますが、それでもPマークを取得していない場合は入札に参加することはできませんか？</p>	<p>当該委託業務は特定個人情報を扱う業務でもあり、個人情報の管理体制には厳格な基準が必要であると考えております。このため、第三者の視点で評価しその証を可視化できるようにしたプライバシーマークの取得は入札参加の必須条件としております。</p>
2	<p>プライバシーマークの取得について</p> <p>プライバシーマークは取得していませんがISO27001認証取得は取得しております。参加は可能でしょうか。</p>	<p>当該委託業務は特定個人情報を扱う業務でもありますので、個人情報の保護に特化したプライバシーマークの取得を入札参加の必須条件としております。</p>
3	<p>【仕様書】5 業務内容（3）市のふるさと納税に関する問い合わせ等への対応業務③について</p> <p>コールセンター業務の遂行にあたり必要となる人員について、最低限2名確保する旨が記載されておりますが、令和2年度の実績として、12月～1月の繁忙期には6名体制にてコールセンター業務を実施しましたが、令和3年度も同等程度の体制確保が必要になると想定しておりますが、いかがでしょうか？</p>	<p>2名というのは最低人員数でございます。</p> <p>仕様書に示した問い合わせ件数を処理するために必要な人員数は企業によって異なると思いますので、仕様書に示した「問合せ対応想定件数」を踏まえ応札される企業様にて必要人員を考えていただくようお願いいたします。</p> <p>その際にご注意いただきたいこととして、例えば、2名体制を想定して入札金額を作成されたとしても、実際は2名では処理ができていないと佐賀市が判断した場合は増員を求めることもございます。この場合の委託料の取扱いについては、年間寄附実績件数が予定件数から10%の増減がない場合、人員数を増員したとしても委託料の増額はありませぬので、入札金額の積算にあたっては最低人員数で積算するのではなく応札される企業様が当該業務を円滑に行うために必要と考える人員数で積算をお願いいたします。</p>

4	<p>【仕様書】5 業務内容（1）寄附受納書・ワンストップ特例申請書の作成及び発送業務② について</p> <p>寄附受納書等の発送業務で封緘する封筒は、貴市が指定するデザインにて初回の投函の時点で受託者が準備すると想定しておりますが、お間違いないでしょうか？</p> <p>（委託期間の開始後、しばらくの期間は貴市が用意するといったことはないと想定しています。）</p>	<p>市が用意することは考えておりません。委託業者の決定から初回の投函まで4週間ほどの期間がございますので、その間に封筒の準備をお願いいたします。また、理想科学工業のプリンター（オルフィスシリーズ）をお持ちの場合は、寄附受納書等をシステムから印刷する際に同時に封筒まで印刷作成することが可能となっておりますので、事前に封筒の準備は不要です。</p>
5	<p>【仕様書】5 業務内容（1）寄附受納書・ワンストップ特例申請書の作成及び発送業務③ について</p> <p>委託期間の開始後、寄附受納書等の発送業務では、当方、遅くとも令和3年5月21日までには初回投函が必要と考えておりますが、期限などあればお示しください。</p>	<p>毎週月曜日に前週の寄附受納書等を印刷し3営業日以内に投函することとしておりますので、初回投函日は5月10日～5月16日寄附分の寄附受納書等を5月17日に印刷し5月20日に投函していただくことになります。</p>
6	<p>【仕様書】5 業務内容（2）ワンストップ特例申請業務及び名寄せ業務⑨ について</p> <p>ワンストップ特例申請書はチューブファイルなどに綴り、そのチューブファイルは受託者にて用意するものと想定しておりますが、お間違いないでしょうか？</p>	<p>チューブファイルに限定はいたしません。ワンストップ特例申請書の提出後にも寄附者からの問い合わせがございますので、迅速に対応できる形で書類の整理をお願いしたいと考えております。その際、必要となる経費は受託者にて負担をお願いいたします。</p>
7	<p>【仕様書】5 業務内容（2）ワンストップ特例申請業務及び名寄せ業務⑨ について</p> <p>ワンストップ特例申請書を返却する際、ワンストップ特例申請書を綴ったチューブファイルなどはそのまま貴市へ提供することになると想定しておりますが、お間違いないでしょうか？</p>	<p>ご認識の通りです。</p>

8	<p>【仕様書】5 業務内容（2）ワンストップ特例申請業務及び名寄せ業務^⑩ について</p> <p>ワンストップ特例申請に係る書類等の市への受け取りは市が示すタイミングで行うように書かれておりますが、その頻度は平時は1週間ごと、年末年始には日々実施（毎日実施）を想定しています。貴市で想定されてる頻度などあればお示してください。</p>	<p>ご認識の通りです。</p>
9	<p>【仕様書】5 業務内容（2）ワンストップ特例申請業務及び名寄せ業務^⑭ について</p> <p>ワンストップ特例申請に係る業務は、受託者にてマニュアルを作成し、貴市の承認を得たうえで業務を行うこととされています。それらを経たうえで、当方、遅くとも令和3年5月21日までには当該業務を開始させていただく想定です。開始期限などありましたらお示してください。</p> <p>（マニュアルの作成、承認が遅くなりますと、当該業務の開始が後ろにずれ込んでしまうと想定しております）</p>	<p>開始期限は受託者と市で協議の上決定いたしますが、遅くとも5月24日から開始できるものと考えております。</p>
10	<p>【仕様書】5 業務内容（3）市のふるさと納税に関する問い合わせ等への対応業務^① について</p> <p>コールセンター業務における問い合わせ等の内容についてはレジホーム等に記録することですが、問合せの日付や対応者、問い合わせ内容をレジホームの備考欄など登録する、という認識でお間違いないでしょうか？</p>	<p>ご認識の通りです。</p>

11	<p>【仕様書】5 業務内容（3）市のふるさと納税に関する問い合わせ等への対応業務① について</p> <p>コールセンター業務は、受託者にてマニュアルを作成し、貴市の承認を得たうえで業務を行うこととされています。それらを経たうえで、当方、遅くとも令和3年5月21日までには当該業務を開始する想定です。開始期限などありましたらお示してください。</p> <p>（マニュアルの作成、承認が遅くなりますと、当該業務の開始が後ろにずれ込んでしまうとの考えです）</p>	<p>開始期限は受託者と市で協議の上決定いたしますが、遅くとも5月24日から開始できるものと考えております。</p>
12	<p>【仕様書】3 入札参加に伴う前提条件（2）本業務の実施体制及び実施作業場所、設備等の確保 について</p> <p>問い合わせ等の貴市専用の電話番号の取得やメールアドレスは委託期間の開始までに取得、承認を得るという想定でお間違いないでしょうか？</p>	<p>ご認識の通りです。</p>