

安心対応サポート室運営等業務委託業務委託事業候補者選考に関する質問への回答

質問番号 (事務局整理順)	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答
1	データ格納記録媒体について	募集要項	5ページ 32行目	「提出資料（正本）データを格納したCD-R等1枚」とございますが、USBでもご対応可能でしょうか。	USBでの御提出も可能ですが、ウイルスチェックの上、社（者）名を記入して御提出ください。御提出いただいたUSBは返却いたしません。
2	緊急対応・現場同行時の不在扱いについて	【別紙1】仕様書		「6 業務内容（2）（3）」および「7 業務実施体制」最低1ポスト常駐とありますが、緊急対応や現場同行等により一時的に不在となる場合の扱いはどうなりますか。	職員が安心して職務が遂行できるよう、安定した体制を期待しますが、最低限のポスト数の場合において、当該者が緊急対応等で一時的に外す場合はやむを得ないものと考えております。
3	新技術導入に関する技術的助言の範囲について	【別紙1】仕様書		「6 業務内容（4）カスハラ相談」 カスハラ相談業務における「新技術等を活用した製品・サービスの導入に当たっての技術的助言」とは、どの範囲を想定していますか。	基本的にはカスハラ対応に有効と考えられる製品やサービス等を当区で導入する、又は導入を検討する際に、その有効性や、効果的な活用・設置方法等に対する助言を行っていただくことを考えています。 また、有効と思われる製品・サービス等に係る情報を入手した場合に、当該情報を共有していただくことも期待します。
4	職員研修の実施回数・方法の指定について	【別紙1】仕様書		「6 業務内容（5）職員研修の実施」 職員研修（月1回以上）について、実施回数の上限・研修時間・実施方法（対面／オンライン）の指定はありますか。	基本的には実施回数の上限や研修時間の指定はありませんが、仕様書に示す研修以外の委託業務内容に支障があると判断される場合や、受講する側の職場・職員の状況等によっては、協議により調整させていただく可能性があります。 また、実施方法についても、対面又はオンラインの指定はありませんが、実施の都度、対面がふさわしいのかオンラインがふさわしいのか、研修内容や受講者側の状況を踏まえ、発注者と受注者で協議の上、決定することとします。
5	報告書（日報・月報）の提出形式について	【別紙1】仕様書		「9 実績報告」 報告書（日報・月報）の提出形式（Word／Excel／電子データ可否）を確認したいです	報告書の提出形式について、Word、Excel等の形式は問わず、また、電子データでの提出も可としますが、詳細は発注者と受注者で協議の上決定するものとします。
6	時間外対応（月2回程度）の具体的条件について	【別紙1】仕様書		「5 業務時間について」 時間外対応（月2回程度）の想定時間帯および対応要請の連絡方法を確認したいです。	基本的には、時間外でなければ訪問等できないような相手方に対し、区職員が現場対応に行く際に同行するような場合を想定しており、時間帯としては、朝は早くとも午前7時から、夜間は遅くとも午後10時までの時間帯を想定しています。 その場合の依頼については、原則として2日程度前までに所管課から安心対応サポート室に依頼表への記入等により依頼することを想定しています。 また、閉庁時間間際の窓口対応がやむを得ず時間外にもなお続く場合なども想定されます。 例外的な場合や具体的な運用については協議の上決定します。

安心対応サポート室運営等業務委託業務委託事業候補者選考に関する質問への回答

質問番号 (事務局整理順)	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答
7	情報セキュリティ・端末持込利用について	【別紙1】仕様書		「11 守秘義務・情報管理」 情報セキュリティに関して、受託者側端末（ノートPC・携帯端末等）の持込み利用は可能でしょうか。	本業務の履行に当たっては、業務の性質上、個人情報を取り扱うことが想定されることから、所管課との情報のやりとりを含め、基本的には発注者の貸与するパソコンを使用していただくことを想定していますが、必要な場合は別途協議の上判断することとします。
8	改訂プロセスへの受託者参加範囲について	【参考資料】港区カスタマー・ハラスメント対応マニュアル（第1版）		改訂時の港区関係部門（人事課・職員組合等）との協議プロセスには受託者が参加する想定でしょうか。	マニュアルの見直しに係る関係課との打合せ等への参加については、他業務内容の状況も踏まえつつ、必要に応じて同席をお願いすることがあります。ただし、職員組合に対する説明等の必要が生じた場合については、発注者で行うため、同席の必要はありません。
9	提出資料について	募集要項	5ページ 6行目	「7企画提案書等の提出」、「(4)提出資料」に「(オ)許可等の証明書(写)」とありますが、どのような証明書を指すものでしょうか。例示がありましたらお願いします。	資格要件として求める「許可等」はありませんので、本業務に関連すると考えられるものがなければ提出不要です。 なお、募集要項5ページの1～7行目の（ア）～（カ）の書類は、港区物品買入れ等競争入札参加資格を有していない場合にのみ必要です。（港区物品買入れ等競争入札参加資格を有している場合は、「物品買入れ等競争入札参加資格審査受付票（写）を御提出ください。）