

高松市中小企業等賃金引上げ奨励事業業務委託に係るプロポーザルに関する質問及び回答（案）

No.	質問事項	回答
1	本案件における、高松市が想定する「相談件数」「申請件数」、「事務局の配置人数」について教えてください。また、直近の同じ案件がありましたら、その際の実績も教えてください。	直近で実施した同様の事業での実績は以下のとおりです。 相談件数：1日当たり数件から70件程度 申請件数：1,000件程度 事務局の配置人数：状況に応じて3名から6名程度
2	社会保険労務士の運用について、1名の固定配置ではなく、複数名の交代制での対応は可能でしょうか。	常時、最低1名の社会保険労務士を配置いただければ、複数名による交代制での業務対応も問題ありません。 ただし、業務遂行に当たり、統一的な対応ができる体制を確保してください。
3	社会保険労務士の運用について、事務スタッフが1次受けを行い、専門的な判断が必要な場合に即座に社会保険労務士が対応（折り返しを含む）するエクスカーション運用は認められるでしょうか。	コールセンター及び審査業務において、原則は一次対応者が対応し、専門的な判断が必要な場合に上長や社会保険労務士が対応するエクスカーション運用を採用することは、折り返し対応も含めて認められます。 ただし、業務遂行に当たり、統一的な対応ができる体制を確保してください。
4	本業務では、高度な専門知識を要する指導が含まれます。入札にあたり、地域の専門家団体（社会保険労務士会等）との連携や推薦を受けていることを、体制の妥当性として評価の対象に含めていただけますでしょうか。	実施要領別紙1「選定基準」に基づき評価を実施します。
5	コールセンター業務に再委託について、専門性を有する外部事業者へ再委託することは可能でしょうか。その場合に社会保険労務士を「再委託先の拠点」ではなく「受託者の事務局（高松市内）」に配置する体制でも要件を満たしますでしょうか。	外部事業者への再委託は可能です。 また、コールセンターを事務局と別の場所に設置した場合、事務局内に社会保険労務士を配置する体制も認められます。
6	コールセンター業務について、受電の際はの電話番号の発番は、先方・受託者のどちらで行うのか。また、発番は市外局番、ナビダイヤル、フリーダイヤルいずれでのお考えか、教えてください。	コールセンター業務に使用する電話番号は、受託者にて取得してください。 なお、コールセンターで使用する電話番号の指定はございませんが、利便性等を考慮し、市外局番の使用は想定しておりませんのでご注意ください。
7	対応マニュアルの作成について、作成にあたり、どのような情報をいただけるのか、事前お打ち合わせ、レクチャーなどの機会はいただけるのでしょうか。	受託者として決定後、事業開始までの間に協議期間を設けて、奨励金の詳細や、業務内容に関する打合せを実施する予定です。