

「カスタマーハラスメント防止対策事業」委託事業者募集にかかる質問及び回答

	質問	回答
1	<p>【仕様書】P1</p> <p>3 業務内容</p> <p>(1) カスハラ防止に向けた周知・啓発 ア(ア)</p> <p>「①カスハラの実態と課題（アンケート調査結果）」とあるが、アンケート調査結果は既存のものをWebページに掲載することを想定しているのか。その場合、調査結果のデータはどのような形でいただけるのか。</p>	<p>今年度県で実施したカスハラに関するアンケート調査結果を掲載していただきます。データは、集計表（Excelファイル）及びグラフ（PowerPointファイル）をお渡しする予定です。</p>
2	<p>【仕様書】P3</p> <p>3 業務内容</p> <p>(2) カスタマーハラスメント防止対策マニュアルの作成</p> <p>検討会議の開催場所は名古屋市内と記載があるが、会場は受託業者が確保するのか。</p>	<p>受託業者の方で名古屋市内の会場を確保していただきます。なお、県と協議の上、県の会議室等で開催できる可能性もあります。</p>
3	<p>【仕様書】P3</p> <p>3 業務内容</p> <p>(2) カスタマーハラスメント防止対策マニュアルの作成</p> <p>委員への謝金及び旅費の金額等について、県から指定はあるか。また、委員に県外の方は想定されるのか。</p>	<p>謝金の金額については県から指定はありませんが、県と協議の上、決定していただきます。なお、一人当たり1回1～2万円程度を見込んでいます。旅費については、交通費の実費をお支払いください。委員は原則、愛知県内の方を選定する予定です。</p>
4	<p>【企画提案書等作成要領】P1</p> <p>1 企画提案書への記載事項について</p> <p>(1) 「企画提案書（様式自由）」について</p> <p>16ページ以内に企画提案書の表紙は含まれるか。</p>	<p>企画提案書（様式自由）は表紙を含めて16ページ以内で作成してください。</p>
5	<p>【企画提案書等作成要領】P1</p> <p>1 企画提案書への記載事項について</p> <p>(1) 「企画提案書（様式自由）」について</p> <p>「事業の実施体制、類似事業の受託実績を様式2に記載すること」とあるが、事業全体の方針は企画提案書（様式自由）にも記載する必要があるか。</p>	<p>事業全体の方針については様式2に記載してください。企画提案書（様式自由）に記載の必要はありません。ただし、様式2の内容以外で記載したい事項がある場合は、企画提案書（様式自由）に記載いただいても問題ありません。</p>
6	<p>【仕様書】P3</p> <p>3 業務内容</p> <p>(2) カスタマーハラスメント防止対策マニュアルの作成</p> <p>検討会議の3回の議題は、県から提示されるという理解で合っているか。</p>	<p>契約締結後、マニュアル作成の進捗状況を考慮した上で、県と協議を行い、議題を含む検討内容を決定します。</p>
7	<p>【仕様書】P3</p> <p>3 業務内容</p> <p>(2) カスタマーハラスメント防止対策マニュアルの作成</p> <p>9月までにカスタマーハラスメント防止対策マニュアルの作成をするとの記載があるが、9～3月までの作業内容はどのような想定か。</p>	<p>仕様書P4のとおり、マニュアル作成後は、県が指定する送付先へ送付・納品してください。時期の詳細や送付方法等については、事前に県と協議することとします。</p> <p>また、電子データを専用Webサイトに掲載してください。</p>
8	<p>【仕様書】P1～3</p> <p>3 業務内容</p> <p>(1) カスハラ防止に向けた周知・啓発</p> <p>タイトなスケジュールだが、専用Webサイトの公開6月末、ポスター等の配布7月をずらしてもらうことは可能か。</p>	<p>専用Webサイトの公開時期及びポスター等の配布時期を変更することは考えていません。</p>

	質問	回答
9	<p>【仕様書】 P3</p> <p>3 業務内容</p> <p>(2) カスタマーハラスメント防止対策マニュアルの作成</p> <p>委員の出席について、検討会議には何割の出席が必要か。</p>	<p>検討会議の出席率について具体的な指定はありませんが、事前に委員との日程調整を行っていただき、県と協議の上、できるだけ多くの委員が出席可能な日時で実施していただきます。</p>
10	<p>【仕様書】 P3</p> <p>3 業務内容</p> <p>(2) カスタマーハラスメント防止対策マニュアルの作成</p> <p>委員への連絡はメールを想定しているが、メールアドレスはみな県で把握しているか。</p>	<p>委員から承諾を得た上で、県から受託業者にメールアドレスをお伝えする予定です。</p>
11	<p>【募集要項】 P2</p> <p>7 応募方法等</p> <p>(2) 企画提案書等の提出 ア</p> <p>愛知県内に支社又は営業所を持っており、本社所在地は県外である場合、県税の納税証明書は、本社所在地の都道府県税分の提出も必要か。</p>	<p>納税証明書は、国税及び愛知県税に未納税額がないことの証明ができるものみの提出で問題ありません。</p>