

「犯罪被害者等日常生活支援事業 ホームヘルプサービス業務」 応募に係る質問

(質問事項)

仕様書の確認事項

1) 第5条 事故が発生した場合は報告と、事故防止策の書面提出が求められています。損害賠償については第33条に規定されていますが、物損やクレームが発生した場合に必ず報告が必要とのことです。物損やトラブル(些細でも)があった際は弊社側から大阪市様へご報告する流れでよろしいでしょうか。

2) 第7条 業務完了後に個人情報の消去等が求められています。
基本的にシステムに登録した情報は削除しないです。次回以降、ご依頼を頂く場合もあるので、お客様から削除を求められた場合は削除します。

3) 第8条 個人情報の他の用途への使用が禁止されています。
お問い合わせ受付については一部、業務委託に任せておりますがこちらはいかがでしょうか。
家事支援以外のアウトバンドなどはしないです。

4) 第10条 個人情報の複製が禁止されています。
「ホームヘルプサービス利用連絡票」にて受け取った情報を弊社システムに転記するので思いますので、同意を頂きたいです。

5) 「犯罪被害者等日常生活支援事業 ホームヘルプサービス業務仕様書」5 実績報告 実績報告の方法が記載されていますので、契約書第36条～第40条の検査にかかわる条項は適用除外ということでもよろしいでしょうか。

6) 「犯罪被害者等日常生活支援事業 ホームヘルプサービス業務仕様書」8 再委託の禁止(2) 受注者は、コピー、文書作成、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。上記に、「利用者との日程調整等を含む連絡」もご検討いただきたいと思います。

7) 「犯罪被害者等日常生活支援事業 ホームヘルプサービス業務仕様書」9 その他 以下を追記いただきたいと思います。利用者がキャンセルを申し出た場合の取り扱いについては次の通りとする。

キャンセルの連絡が業務実施日の前日17時までの場合は、受託者は委託者に委託料を請求しないものとする。

キャンセルの連絡が業務実施日の前日17時を超えた場合は、受託者は委託者に予定していた実施時間分の委託料を全額請求できるものとする。

利用日時の変更依頼については、変更前の利用日時をキャンセルし、新たな利用日時を設定するものとし、委託料の請求については、前 を準用するものとする。

利用者が利用時間内に派遣先(利用者の自宅等)に不在であることによりサービスを提供できない場合の委託料の請求については、前 を準用するものとする。

本年度は、キャンセル規定がない認識でよろしいでしょうか。

例、当日キャンセルされた場合でも、0円

実績が増えてきた際に来年度のはキャンセル規定をご検討頂きたいです。

令和5年6月12日

**「犯罪被害者等日常生活支援事業 ホームヘルプサービス業務」
応募に係る質問に対する回答**

- 1) 物損やトラブルが発生した際は、些細であっても報告をお願いします。
- 2) お客様の要求の有無にかかわらず、業務完了後は個人情報を消去してください。
- 3) 契約後、「お問い合わせ受付業務」にかかる再委託の承諾を得ていただくとともに、個人情報の第三者提供について本市の承諾を得ていただく必要があります。
- 4) 契約後、個人情報の複製にかかり、文書による同意を本市より得ていただく必要があります。
- 5) 仕様書の「5 実施報告」及び「6 委託料の支払い」は、契約書第36条～第40条に関する内容を含む記載となっております。
- 6) 個人情報取扱を含む事業であるため、再委託の承諾を本市より得ていただく必要があります。
- 7) 本市では履行が確認されたものについて、ご請求いただくことが基本となっております。今年度は、キャンセル規定がありません。キャンセルと利用者不在時のサービス未提供分の取り扱いについては、来年度に向けて検討して参ります。