

令和8年度中山間地域課題解決サポートセンター設置・運營業務委託
公募に関する質問の回答

令和8年5月12日

質問1 相談対応時間について

サポートセンターとして、土日、祝祭日以外の10時～18時は必ず連絡が
取れる体制としないといけないのでしょうか。
例：当人の休暇を取得や昼休み時間など。

相談対応日及び時間（平日10時～18時）には、必ず連絡が取れる体制（人員配置）と
してください。休暇等の取得にあたっては、相談対応に支障が出ないよう人員を調整し
てください。

質問2 問い合わせフォームについて

相談対応は、問い合わせフォーム自前で問い合わせフォームを準備する必要がある
のでしょうか。

専用アドレスを設ける等、自前で問合せフォームを準備していただく必要がありま
す。

質問3 専用アドレスについて

メールのドメイン名は会社の物を活用して良いのでしょうか。
フリーメールなどの活用でも良いのでしょうか。

メールアドレスについては、貴社のドメイン名をご活用ください。信頼性の観点及び
セキュリティ面への不安から、フリーメールの活用は認められません。

質問4 委託費の範囲

通信量は委託費に含むが、交通費、広告費（チラシ、ポスター等の作成、郵送費）
も委託費に含むのでしょうか。

交通費、広告費（チラシ、ポスター等の作成、郵送費）も委託費に含みます。

質問5 時間外作業の発生頻度について

市町村・地域の関係機関の集まりなどを訪問し周知するとあるが、時間外の場合、
相談対応時間をシフトで変更して良いのでしょうか。
残業時間対応をすることを含みで見積積算すべきでしょうか。

相談対応時間（平日10時～18時）は、相談を受け付けられる体制を維持していただく
必要がありますので、シフト変更は認められません。

本業務は、基本的に上記の時間内に活動を完了させていただくことを想定していま
す。つきましては、見積もりに残業時間を見込む必要はありません。

ただし、仕様書に記載のとおり、どうしても時間外での対応が必要なケースが発生し
た場合は、その都度、県と協議の上で対応を検討します。

質問6 事業期間について

本事業は単年度で実績が出るものではないと考えるが、複数年での事業計画を検討されているのでしょうか。

本事業は単年度での契約となります。現時点では3年の継続を予定していますが、次年度以降の事業実施は、お約束できるものではありません。

質問7 地域訪問アクションについて

訪問先は、相談のない自治体や団体に向けて、弊社から積極的にアプローチをかけなければならないのでしょうか、それとも団体様等からの相談や問い合わせからアプローチをきっかけにアプローチしていくべきなのでしょうか。

仕様書に記載のとおり、訪問先の選定は、事前に県と協議した上で決定します。ご質問のどちらのケース（相談を起点としたアプローチ、未相談地域への積極的なアプローチ）も想定されます。

質問8 対応地域について

上記と関連して弊社からの積極的なアプローチが必要な場合、特性を活かして関連性の高い地域をある程度絞って対応しても良いのでしょうか。

可能です。ただし、特定の地域に限定するのではなく、県全体の状況を考慮する必要があります。どの地域にアプローチするかは、貴社の知見も活かしつつ、県と協議の上で戦略的に決定していきます。

質問9 問い合わせ件数について

県で同様な業務と周知事案における問い合わせ件数は何件程度になるのでしょうか。これまでの経験、事例等で見込み件数が計れますでしょうか。

本事業は新たな取り組みであるため、過去の実績に基づく具体的な見込み件数はありません。地域への積極的な周知活動（アウトリーチ）を通じて、多くの相談が寄せられることを期待しています。