

質問一覧表

1 応募手続き・提案書

No.	系統	質問内容	回答
1	提出書類	押印が必要な書類はございますか。	見積書には押印が必要です。その他の提出書類については、公募要項等に特段の定めがないため、原則として押印不要です。
2	評価基準	企画提案における評価基準ならびに配点をご提示ください。	審査は、公募要項に記載のとおり、業務内容及び業務実行可能性を基に総合的に評価します。なお、配点は公表していません。
3	提案書様式	企画提案書のページ数に上限はございますか。	ページ数の上限は設けていません。ただし、簡潔で分かりやすい構成としてください。
4	提案書様式	企画提案書のフォントサイズ等に指定はございますか。また、事業者名の記載は可能ですか。	フォントサイズ等の指定はありません。判読しやすい体裁で作成してください。事業者名の記載は可能です。
5	提案書様式	A3横の様式を織り込み、企画提案書を作成することは可能ですか。	説明のために必要な範囲であれば差し支えありません。ただし、審査しやすい体裁で提出してください。
6	委託実績、過去の課題	過去に同様の業務を委託された実績がある場合、委託先、委託金額等について可能な範囲でご教示ください。	同様の業務はありません

2 プレゼンテーション・責任者

No.	系統	質問内容	回答
7	責任者区分	本業務を実際に担当する予定の事業責任者がプレゼンテーションに参加する必要があるとのことですが、仕様書4ページ「業務体制」に記載されている現場責任者と、ここでいう事業責任者は同義として理解してよろしいですか。	「事業責任者」と「現場責任者」は必ずしも同義ではありませんが、提案内容に応じて同一人物とすることは可能です。
8	プレゼン参加人数	プレゼンテーションに参加できる人数の最大値をご教示ください。	3名程度でお願いします
9	責任者区分	【募集要項】第5に記載されている「事業責任者」と「現場責任者」は違う任とし、それぞれ配置が必要との認識でよろしいですか。	役割は異なりますが、提案内容に応じて同一人物とすることは可能です。
10	プレゼン時間	プレゼンテーションに参加できる人数と各社何分での発表になりますでしょうか。	現時点では3名程度と1社15分程度を想定しています。

3 対象世帯数・申出率・対象者属性

No.	系統	質問内容	回答
11	対象世帯数	追加給付世帯数（約9,000世帯）について、当該世帯数は「現在受給中の世帯」に加え、「既に廃止となった世帯」も含む認識でよろしいでしょうか。	既に廃止となった世帯のみの見込み件数としています。
12	申出率	当該事業の申出率は何%と想定されておりますか。	現時点で申出率の想定はありません。
13	外国人対応	外国人割合とその内訳（国籍等）をご教示ください。	現時点でお示ししていません。
14	世帯割合	約9,000世帯とございますが、現役世帯と廃止世帯の想定割合もしくは件数を教えていただけますでしょうか。	既に廃止となった世帯のみの見込み件数としています。
15	月別の申請数	月別の想定申請数	月別の想定申請数はありません。
16	申請の不備の発生率	申請における不備の発生率	不備の発生率については算定していません。

4 窓口運営・開設期間・会場

No.	系統	質問内容	回答
17	窓口数	窓口は何窓口設置される予定ですか。	市内全体分として南部保健福祉センター内に1か所のみを設けますが、その中のブース等の窓口数は決めていません。業務量等を踏まえ、適切な体制をご提案ください。
18	会場	提供いただける会議室の広さ（㎡数など）をご教示いただけますか。	履行場所は南部保健福祉センター内会議室を想定し、約26㎡のところを予定しています。詳細は契約締結後に調整します。
19	情報連携	南部保健福祉センター内で事務業務等を実施することになりますが、一定北部同センターでも情報連携や追加支給に関する進捗情報を共有されたい意向はございますか。	今回は北部保健福祉センターでの廃止世帯についても南部保健福祉センターで受付等を行い、北部保健福祉センターにて決定を行うこととなりますので情報共有を必要であると考えています
20	開始日	窓口以外の業務もすべて7月6日開始でしょうか。	窓口業務は令和8年7月6日開始を予定しています。準備業務等は契約締結後から開始してください。
21	土日祝対応	見積・積算にあたり、現時点で市が想定している「特定の土日祝日」の具体的な日数（年間または期間内での上限日数など）の目安をご教示ください。	原則は平日開設です。土日祝日の開設は、今後国の動向も踏まえた上で必要に応じて協議のうえ決定します。現時点で具体的な日数は決めていません。
22	申請受付期間	窓口開設期間として令和9年3月末日までと記載がありますが、申請受付期間はいつまでになりますでしょうか。	申請受付期間は、原則として窓口開設期間内を想定しています。詳細は別途調整します。
23	想定人数	月ごとの配置席数について想定値がありますか	特にありません。
24	工数	電話応対及び審査に関して平均的な作業時間をご教示ください。	同様の業務実績もないため、お示しできるものではありません。

5 申請受付・申出書配布

No.	系統	質問内容	回答
25	申出書配布	申出書の配布方法について、貴市ホームページ等への掲載を想定されていますでしょうか。あるいは窓口での直接交付、電話による郵送依頼等の限定的な配布方法でしょうか。	現時点では、本市のホームページ上に申出書の掲載は予定していませんが、今後、国からの情報提供を受けて必要に応じて、窓口交付や郵送対応も生じる可能性はあるものと想定しています。詳細な運用は別途定めます。
26	受付方法	申出書の受付方法について、郵送による受付に限定される想定でしょうか。あるいは窓口での直接受付も含まれる想定でしょうか。	窓口での受付及び郵送による受付の双方を想定しています。
27	本人確認書類	「その他本人確認に必要な書類」は写しを受領する必要がありますでしょうか。もしくは、その場で確認のみになりますでしょうか。	原則として写しの受領を想定しています。

6 郵送・発送・印刷・封入

No.	系統	質問内容	回答
28	郵送費負担	不備対応等に係る郵送費は貴市にてご負担いただける認識よろしいですか。	郵送費用については本市にて対応する予定です。
29	発送費負担	発送業務は委託者で行うとありますが、決定通知書や不備対応などに伴う発送について郵送料は委託者負担という理解よろしいですか。	郵送費用については本市にて対応する予定です。
30	封筒様式	封筒の様式は、貴市指定様式を使用する想定でしょうか。	本市が用意する封筒を使用する想定です。詳細は契約後に調整します。
31	印刷条件	決定通知書等の印刷に使用するフォントについて、指定はありますかでしょうか。	国の作成した標準様式を使用する予定です。
32	印刷条件	決定通知書は改ざん防止用紙等の紙指定はありますかでしょうか。	現時点で特別な指定はありません。
33	宛名データ	外字を含む宛名データは、別途ご提供いただける認識でよろしいでしょうか。	必要な範囲で対応します。
34	郵送業務	郵送業務については、普通郵便の対応で問題はないか。想定数量及び郵送費用、印刷、用紙代の受託者の負担範囲は	普通郵便を想定しています。数量は想定できておりませんが、郵送費用は委託者負担、印刷、用紙代の受託者の負担となります。

7 データ受渡し・抽出データ・欠損補正

No.	系統	質問内容	回答
35	鍵付きキャビネット	申請書等を管理する鍵付きキャビネットは委託者にてご用意いただける認識でよろしいですか。	鍵付きキャビネットの提供を予定しています。詳細は契約後に調整します。
36	データ欠損	廃止世帯の対象期間のデータは全て揃っていますか。一部欠損、全部欠損等ありましたらその有無と世帯数についてご教示ください。	現時点でお示ししていません。一定のデータは保有できているものと認識していますが、全件確認等はできていません。
37	欠損時対応	一部欠損及び全部欠損の場合データ作成及び補正が必要と考えられますが、受託者側が行うか委託側が行うかどちらを想定されていますか。	元データの抽出は委託者が行い、受託者は受領したデータに基づき事務補助を行う想定です。個別対応が必要な場合は協議します。
38	受渡し方法	委託者に依頼した抽出データの受渡し方法について、想定はございますか。	個人情報保護及び情報セキュリティに配慮した方法により行います。詳細は契約後に協議します。
39	受渡し方法	抽出データの受渡し方法は、どのような形態（媒体・経路）を想定されていますでしょうか。	個人情報保護及び情報セキュリティに配慮した方法により行います。詳細は契約後に協議します。
40	データ形式	抽出データは、抽出依頼した対象世帯ごとにCSV形式で提供される認識でよろしいでしょうか。	計算補助に必要な形式で提供する予定です。詳細は契約後に協議します。
41	レイアウト	抽出データのレイアウトは、国の計算ツール入力レイアウトに準拠したCSVデータをご提供いただける認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
42	欠損時対応	受給情報の欠落等により、受託者側での調査や補正入力が必要となるケースは想定されますでしょうか。	必要に応じて確認や整理が生じる場合があります。詳細は個別に協議します。

8 支給額計算・振込データ・業務範囲

No.	系統	質問内容	回答
43	振込データ様式	振込データの作成について、様式は全国銀行協会フォーマットでの提出を想定されていますでしょうか。	本市が指定するフォーマットにより作成してください。
44	振込伝送責任	受託者の業務は「振込データの作成と市への提出」までであり、金融機関への実際のデータ伝送や振込実行手続きそのものは、市が実施するという事で相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです
45	端末調達	「国の計算ツール」を動かすためのWindows PCおよびExcelライセンスは、すべて受託者が自社から「持込端末」として用意・調達する必要があり、市からの端末貸与は一切ないという認識でよろしいでしょうか。	業務に必要なPC及びExcel利用環境は、原則として受託者にて用意してください。

9 問い合わせ対応・電話

No.	系統	質問内容	回答
46	問い合わせ手段	ホームページによる問い合わせにも対応と記載がありますが、これは電話だけでなくメール等の対応も発生するということですか。	電話に加え、市ホームページ経由の問合せ対応も想定しています。詳細は契約後に調整します。
47	電話番号指定	電話番号に指定（フリーダイヤル等）はございますか。	指定はありません。受託者において準備してください。
48	問い合わせ件数	想定している問い合わせ件数はありますでしょうか。	現時点でお示しできるものではありません。
49	電話番号指定	電話番号の指定はありますでしょうか。	指定はありません。受託者において準備してください。
50	電話費用負担	開設する電話番号の回線契約費用および毎月の通話料・通信費は、受託者の費用負担という理解でよろしいでしょうか。	受託者負担として見込んでください。
51	電話番号	使用する電話環境はクラウドでも問題はないでしょうか。フリーダイヤルなどの番号指定はありますか。	現時点で電話環境についてクラウドでの可否についてお答えできません。フリーダイヤルの番号指定はありません。

10 業務体制・人員・什器

No.	系統	質問内容	回答
52	必要人員	約9,000世帯の対応に対して「3人以上」という最少配置基準が示されていますが、市としてピーク時に必要と想定される最大人員数の目安はありますか。	最大人員数の目安は定めていません。業務量に応じた適切な体制をご提案ください。
53	契約変更	業務量が大幅に超過して人員を追加せざるを得なくなった場合、その追加人員分の委託費用は、別途変更契約（増額）の対象となる認識でよろしいでしょうか。	業務量全体が当初想定を著しく上回る又は下回る場合は、協議のうえ必要な見直しを行う可能性があります。
54	貸与什器	無償で貸与いただける什器類について、机・椅子・書庫はそれぞれ何台ご用意いただける予定か。	使用可能な什器は仕様書のとおりですが、数量の詳細は契約締結後に調整します。
55	パーティション	窓口開設にあたり、パーティションも必要かと考えておりますが、こちらも委託者にてご用意いただけますか。もしくは受託者用意となりますか。	必要な場合は契約後に協議のうえ決定します。
56	貸与什器	貸与いただけるものは、机、いす、書庫、各種封筒の4点になりますか。加えて、お借りできる什器類の数量をご教示ください。	お見込みのとおりです。数量の詳細は契約締結後に調整します。
57	鍵付きキャビネット	什器等に書庫と記載がございますが、鍵付きキャビネットになりますでしょうか。	鍵付きキャビネットの提供を予定しています。詳細は契約後に調整します。
58	貸与什器	当該機器には、PC、電話機、複合機が含まれるのか。また、含まれる（または使用可能である）場合、それぞれ何台までご用意いただけるか	PC、電話機、複合機は貸与対象として明記していません。必要な機器は、原則として受託者にて用意してください。

11 KPI・処理完了基準・未達時対応

No.	系統	質問内容	回答
59	KPI算定	申請処理完了率について、例えば、1日に受付した申出が100件あり、そのうち10営業日以内に80件以上を処理完了すればKPIを満たすという認識でよろしいですか。	仕様書上、当該KPIは定めていません。なお、不備確認及び申請者への連絡は、原則として受領後3営業日以内に行うこととしています。
60	完了定義	申請処理完了率についてですが、完了の定義は、仕様書2ページ(4)ウに記載の「算定された追加給付額、その内訳書、決定通知書について委託者へ提出し、決定確認を依頼する」までをもって処理完了とする、という理解でよろしいですか。	受託者の処理としては、算定結果等を委託者へ提出し、決定確認を依頼する段階までを想定しています。
61	KPI未達時	申請完了率と電話応答率を満たせなかった場合のペナルティ等はございますか。	一律の数値ペナルティは定めていませんが、必要に応じて是正又は改善を求められることがあります。
62	進捗管理リスト	仕様書P3 委託者の指定した項目を加味した進捗管理リストとは	厚労省の見本を元に、市と受託事業者双方協議の上、適切な進捗管理が図れるよう何点が項目（例：ケース番号等）を追加した進捗管理リストにしたいと考えています。
63	進捗管理リスト	「申請受付及び進捗管理に係る管理簿」と「進捗管理リスト」は違うものなのか	同じものです。

12 クラウドサービス・情報セキュリティ

No.	系統	質問内容	回答
64	アクセス制御	クラウドサービス利用時は、IPアドレス制限を基本としつつ、認証強化等の対策を併用する想定です。許容されるアクセス制御要件をご教示ください。	個人情報保護及び情報セキュリティ対策として、適切な認証管理、アクセス制御、ログ取得等の安全管理措置を講じてください。
65	クラウド利用可否	本業務の管理基盤として、国内データセンターで運用される国内資本のクラウドサービス「kintone」を採用することは可能でしょうか。	情報セキュリティ要件を満たし、委託者の承認が得られる場合に、個別に判断します。
66	過去実績	市において過去に同サービスを受託業務等で承認された実績はありますか。	追加給付事務の所管課では市全体としての把握はしていませんので回答は差し控えます。
67	多要素認証・ログ	kintoneの標準機能として提供されている「2要素認証」の有効化、および標準の「監査ログ機能」により、仕様書が求める多要素認証およびログ取得の要件を満たしていると認めていただけますでしょうか。	要件適合性は、機能の有無のみではなく、運用方法を含めて個別に判断します。
68	プラグイン利用	kintone上で帳票出力等を行うためにサードパーティ製のプラグインを導入する場合、受託者がそのライセンス規定を精査し、結果を「業務計画書」等に記載して市へ報告・承認を得るという手続きでよろしいでしょうか。	外部プラグイン等を利用する場合は、事前に委託者へ報告し、承認を得てください。
69	ISMAP等	受託者がクラウドサービスを利用する場合、そのサービスはISMAPへの登録が必須でしょうか。別表1から別表3を満たしていれば未登録でも利用可能でしょうか。	原則として ISMAP登録を要しますが、同等のセキュリティ要件を満たすものは認められる場合があります。
70	提出書類水準	「別表1から別表3の内容を確認できるもの」として市へ提出する具体的な確認書類のレベルをご教示ください。	情報セキュリティ対策、認証取得状況、アクセス制御、ログ管理、運用体制等を客観的に確認できる資料を提出してください。
71	クラウドによる外部インターネット接続	受託者持ち込端末において、クラウドサービスを利用する目的で、外部インターネットへの接続は許可される想定でしょうか。	仕様書記載の範囲内の内容においてお見込みのとおりです。

72	クラウドサービス関連	進捗管理や書類審査業務、印刷業務等においてクラウドサービスを利用する場合、抽出データおよび対象者データを同サービスへ登録することは可能でしょうか。（不可の場合は、限定的な用途での利用も想定）	仕様書記載の範囲内の内容においてお見込みのとおりです。ただし、クラウドサービス利用にあたっては、本市に帰属する情報資産をいわゆるオンラインストレージ上に保存することは認められません。
----	------------	---	---