

質 疑 ・ 回 答 書

令和6年4月25日

発注番号	06GAI-17	件 名	定額減税補足給付金業務委託
No.	質 疑 事 項		回 答
1	<p>仕様書 7 コールセンターについて 7/1 からの 30 席運用の際、本庁より半径 50km 圏内と圏外の 2 か所に設置することは可能でしょうか。</p>		<p>コールセンターは、圏内に 1 箇所として下さい。 増席等でやむを得ないと判断した場合は協議とします。</p>
2	<p>仕様書 9- (2) 整理番号 (住民基本台帳・印鑑等システムの整理番号等)とは住民を一意に特定する番号という認識でよろしいでしょうか。</p>		<p>お見込みのとおり</p>
3	<p>仕様書 9- (2) テスト期間はいつ頃からどれぐらいを想定されていますでしょうか。</p>		<p>6 月中旬から 7 月上旬の間に実施するものと考えています。</p>
4	<p>仕様書 9- (16) 開発予定システムはメール登録をせず、市民様がログインすることで入力情報ならびに進捗状況が確認できるシステムを考えています。 そのため、E メールでの通知は不要と考えておりますが、上記機能が代用となりますでしょうか。</p>		<p>E メールでの通知も併せて対応すること。</p>
5	<p>仕様書 11-2- (2) 印刷物の予定数量は再勧奨の数量を含んでいますでしょうか。</p>		<p>お見込みのとおり。</p>
6	<p>仕様書 11-5- (3) モバイル申請を主要な受付手段と考えておりますので、添付可能なファイルは JPEG, PING の画像と考えております。 PDF ファイルの添付は必須でしょうか。</p>		<p>お見込みのとおり、PDF ファイルの添付は必須です。</p>
7	<p>枚方市フォント利用に関するガイドライン 6 仕様書 7 ページには「(13) 本市から外字フォントを提供するため、印刷時に利用すること。」と記載がありますが、「枚方市フォント利用に関するガイドライン (印刷業者用)」には「各業務システム」についての記載がございます。 「各業務システム」とは印刷時に利用するシステムを指し、印刷物で外字が正しく印刷できれば問題ないということでしょうか。</p>		<p>印字時に利用するシステムを含む各業務システムを指します。</p>
8	<p>9(2)②口座情報データ(当初のみ取込) →何件想定されていますでしょうか。</p>		<p>住民税非課税世帯等に対する給付金 (3 万円) 等給付時に利用した口座情報の最大 5 万件</p>

9	9(2)②市から提供するデータについては、受注者においてシステムに取り込むための名寄せ・世帯処理及び異動差分抽出等を行うこと。 →レイアウトをシステムにとりこむために変更するという認識でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおり
10	10(11) コールセンター閉鎖後の電話対応 →電話番号は、コールセンターで利用したフリーダイヤルを持ち込むという認識でおまちがいないでしょうか。	フリーダイヤルの持ち込みを想定していません。事務処理センターの電話（発注者の準備）利用を想定しています（6回線）。
11	11-4F A Xやメールによる問い合わせにも対応すること。なお、FAX 回線及び FAX 機器は発注者で準備する。 →複合機は、合わせてご準備いただけますでしょうか。 またメールアドレスは、発注者準備でしょうか。	複合機の準備は行いません。また、メールアドレスは、発注者準備となります。
12	11-5(2)④※郵送された郵便物は、枚方郵便局にある本市私書箱で受け取るが、給付金業務所までは発注者が搬入する。 →毎日貴市が、事務センターに運んでいただけるということでお間違いないでしょうか。	お見込みのとおり。
13	17(1) 事前研修 →① 従事者には、給付業務に必要な知識を十分習得させること。また、電話機器類の取り扱いや対応記録の作成、業務責任者への伝達方法など、迅速かつ的確な対応ができるよう技能習得をさせること。 →研修期間として、契約締結後すぐに事務処理センター想定場所をお借りして研修を行うことは可能でしょうか。	事務処理センター予定場所については、利用可能な状態となった時点で通知します。
14	仕様書 10. コールセンター業務 外国語対応ですが、三者間通話対応を想定しておりますが相違ないでしょうか。	お見込みのとおり。
15	仕様書 9. 給付システムの構築・運用(2) 注釈 検証とは具体的に何を想定でしょうか。 また、抽出、特定とは何を示してありますか。	検証は、データの取り込みの適正確認やテストデータにより特定された対象者が的確に抽出されているかなどを行うものを想定しています。抽出・特定については、システム判定として出力された抽出結果（画面やリストの取り込み件数や抽出件数等）を示しています。
16	仕様書 9. 給付システムの構築・運用(4) 操作ログが取得できることとありますが、具体的に何を想定しておられるでしょうか。	操作ログについては、利用者による PC ログインやログアウト日時、各種ファイルの閲覧、編集、Web アクセスログ、USB メモリなどの記録媒体メディアの追加/削除、書き込みログなどを想定しています。
17	仕様書 10. コールセンター業務 (4) 待ち呼の数のご指定はございますか。	特に指定はありません。

18	仕様書 10. コールセンター業務 想定必要席数 8 月 31 日以降等、人数が縮小していく段階で受注者用意のコールセンターではなく、サンプラザでコールセンター業務を運用することのご相談は可能でしょうか。	仕様書 9 ページに記載の通り、10 月 31 日までは受注者負担によるコールセンターの開設が必要です。サンプラザへの移設は認められません。
19	仕様書 11. 事務処理センター運営 振込データの納品頻度は月に一度や半月に一度等決まっておりますでしょうか。	週 1 回の予定です。
20	6. 契約期間 令和 6 年 7 月下旬～「給付金及び窓口での支給開始」と記載があるが窓口で現金給付をするのか？現金給付を実施する場合の対応はどのような手順を想定しているのか？	窓口において現金給付を行う場合があります。現金給付の場合は、市が現金を用意し、後日、市が申請者に対し窓口にて支給する想定です。
21	9. 給付システムの構築・運用 ②口座情報データは、非課税世帯等に対する給付金（3 万円）等給付金時に利用した口座情報の電子ファイルと記載があるが、定額減税補足給付金の対象者に利用できない認識です。口座情報の利用は、公金口座を想定されておりますでしょうか？	公金受取口座については、活用するかどうかも含め、現在、検討中です。
22	1 1 - 4. 窓口業務 FAX やメールによる問い合わせとあるが、メールは発注者、もしくは受注者のどちらで準備するものでしょうか？	メールアドレスは発注者が用意します。
23	20 郵送料の費用の流れはどのように想定されているでしょうか。 確認書や決定通知書の発送の際、都度立ち会っていただき郵便局に貴市職員様がお支払いいただくような流れでしょうか。	郵送料の支払いについては、本市により後納となります。
24	11-3 貴市より提供予定の A4 判チラシの種類、支給時の仕上がりサイズ、重さをご教授お願いいたします。	11-3①にある『発注者で提供する A4 判チラシ』は、記載誤りのため、封入の必要はありません。
25	11-2. (2) 各種印刷物の仕様について用紙の指定はあるでしょうか。	用紙は上質紙 70kg を想定しています。
26	11-2. (1)⑧ 支給決定通知書の発送頻度（月に何回等）見込があればご教授お願いいたします。	週 1 回の予定です。
27	返信用封筒に係る返送費用は発注者負担の認識で良いでしょうか。	お見込みのとおり。
28	コールセンター、事務処理センター業務の中で総定必要人数を記載いただいておりますが、業務量から見ると少ないと考えているが、必要数よりも多く人員を見込んで良いか。	コールセンター業務については、想定必要席数を基本とし、必要な人員数等は協議のうえ決定しますが、その他の業務については、業務処理が最も効率かつ経済的に実施できるよう必要で適切な人員を見込んでください。
29	給付システムの構築・運用についてサイボウズ株式会社が提供する kintone を利用する想定でも問題ございませんでしょうか	仕様書に記載のクラウドサービスを利用する際の要件を満たしていることが条件となりますが、詳細は協議の上、決定します。

	か。	
30	7. 執務場所 申請受付・相談等窓口、電話・メール等の対応とありますが、メールを受信する環境、アドレスは受託者側で用意するでよいか。	メールを受信する環境、メールアドレスについては、発注者の準備となります。
31	7. 執務場所 コールセンターについては、増席等の理由により、やむを得ず上記の圏内で席数を確保することが困難な場合は、発注者との協議により圏外での設置を認める場合がある。とあるが、通常時は大阪府内のセンターで実施、繁忙期の増設部分だけ東京で実施は可能か。	No.1 を参照してください。
32	11-2. 確認書等の作成 (1) 作成する書類 ①テストデータはいつ頃提供いただけますでしょうか。	6月中旬頃を想定しています。
33	11-3. 確認書等の封入・封緘・発送 (1) 確認書等の封入・封緘・発送 ①引き抜き対象は、何件程度を想定されていますでしょうか。	確認書発送件数に対して、概ね1%程度を想定しています。
34	11-3. 確認書等の封入・封緘・発送 (1) 確認書等の封入・封緘・発送 ②勸奨確認書は、初回発送の確認書と同じ台紙を使用するとの認識でよろしいでしょうか。確認書と勸奨確認書で印刷内容が異なる場合は、数量の内訳をご教示ください。	初回発送と同様の資料に再発行の追記や勸奨用の通知書1枚を含めたものと想定しています。
35	11-3. 確認書等の封入・封緘・発送 (1) 確認書等の封入・封緘・発送 ②勸奨確認書の送付対象者は何件程度想定されていますでしょうか。 また、勸奨確認書の送付は、何回を想定されていますでしょうか。	勸奨件数は、確認書発送件数に対して、概ね30%程度を想定しています。また、回数については、1回を予定しています。
36	9. (2)、『①支給対象者データ』の取り込み頻度はどの程度でしょうか。データは毎回全件でしょうか、更新対象のみの差分でしょうか。	初回分の全件取り込みのみと考えています。
37	同、『上記①②の更新・異動情報の登録が把握できること。』とありますが、データの世代管理を行う理解でよろしいでしょうか。(更新前後のデータをすべて残す。)	お見込みのとおり。
38	(4)『利用者の権限毎により参照項目等に制限が設定』とありますが権限は何种ほどを想定されていますでしょうか。 閲覧制限をする情報はどのようなものでしょうか。	4種類程度と考えています。閲覧制限等については、生活保護情報やDV関係、データ出力、操作ログ、利用者登録、システムへの取り込み等を予定しています。
39	(7)①および②、庁内のサーバーにシステム構築する場合、費用負担はありますでしょうか	受注者の費用負担となります。

40	外字フォントについて、受注者が用意するPCにもご提供（インストール）いただけるのでしょうか	お見込みのとおり。利用に関する手続きが必要となります。
41	12運用SEは受注者社内に体制を取れば問題ない理解でよろしいでしょうか。	事務処理センターに常駐する必要はありませんが、必要に応じて打ち合わせ等への参加が必要となります。
42	(16)申請用WEBフォームは庁内のサーバーに構築する理解でよろしいでしょうか。URL、ドメイン、デザイン、画像等は発注者をご準備いただけるものでしょうか。	申請用 web フォームを庁内サーバーに構築できません。これらについては、受注者にて準備する必要があります。

枚方市 総務部 契約検査課

TEL : 072-841-1345、 FAX : 072-841-2015

E-mail 送付先 : keiyaku-kouji@city.hirakata.osaka.jp (工事)
keiyaku-itaku@city.hirakata.osaka.jp (委託)
keiyaku-buppin@city.hirakata.osaka.jp (物品)