

## 高松市生活応援給付金支給事業業務委託に係るプロポーザルに関する質問及び回答

| No. | 質問事項   | 回答  |
|-----|--|---|
| 1   | プレゼンテーションについて「審査会場への入室は2名以内とします」とございますが、上記のほか、オンラインによるプレゼンテーション参加者は認められる形でしょうか。  | オンラインによるプレゼンテーションへの参加については、傍聴のみ認めます。説明や質問等に対する回答は、審査会場に入室している2名で行っていただきます。  |
| 2   | 事務処理センター業務について、1件当たりの作業時間入力/チェック/審査/判定工程別、2名確認含む)の想定と、審査時間の想定をご教示ください。   | 1件当たりの確認書等受付から審査完了までの時間は、不備の有無等により異なりますが、通常20分程度を想定しています。   |
| 3   | 事務処理センター業務について、確認書方式の想定申請件数46,000件の内訳(郵送/オンライン/窓口別)、不備率、再申請率、再発行依頼件数の想定をご教示ください。1.5ヶ月以内支給のピーク月処理量(例:5-6月日次最大件数)をご教示ください。 | 確認書方式の内訳として、郵送申請は65%(窓口申請2%程度含む)、オンライン申請35%を想定しています。不備率は2%程度、再発行依頼は3%程度を想定しています。<br>また、確認書受領開始直後は集中的に返送があることが想定されるため、約2週間で約半数の返送があることが見込まれます。 |
| 4   | 事務処理センターの推奨人員数(入力/審査担当別)、繁忙期(5-7月)増員基準をご教示ください。  | 上記の審査時間及び申請件数等を考慮の上、1,5カ月以内に支給が可能な人員を確保してください。  |
| 5   | 誤支給防止体制の具体基準(チェック率)、通話内容の録音保存期間、紛失防止手法の市要件をご教示ください。  | 誤支給防止対策については、貴社で有効な方法をご提案いただくことを推奨しますが、本市としては二重チェックや二重支給や別口座への支給を防止するようなシステム構築を想定しております。  |
| 6   | 受電用の番号については指定なしでよろしいでしょうか。   | 御見込みのとおりです。   |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 7  | コールセンター／相談窓口への問い合わせについて、問い合わせ可能な対象は「本人のみ」か、または「本人および要配慮者（保護者・家族・支援者等の代理人を含む）」か。   | 原則、コールセンターでの対応は、本人及び同一世帯人のみ可能となります。相談窓口の場合は、委任状を確認できる場合のみ、別世帯の方への対応を可能とします。  |
| 8  | 問い合わせ内容に応じて本人確認は必要か。必要な場合、本人確認が必要となるケース・電話で実施する本人確認方法（確認項目、確認レベル）・本人確認が困難／実施できない場合の取り扱いについてご教示ください。                     | コールセンターにおいては、口頭での本人確認（氏名、生年月日、住所）が必要です。窓口の場合、本人確認書類（マイナンバーカードや免許証等）の提示にて確認が必要です。いずれの場合においても、内容に関わらず実施していただきます。   |
| 9  | 実際の数量、日付及び書式は契約締結後に本誌と協議し決定する、とありますが、協議決定後に大幅に相違が出る事項で、かつ想定より超過したケースは、事前に想定をした件数までを上限とする、ということでおよろしいでしょうか。              | 仕様書で示しております数量を超過する場合もあります。   |
| 10 | 想定件数を超過したかどうかの判断は、以下のような指標ごとに行うという理解でよろしいでしょうか。（例：申請件数、日次平均問い合わせ件数、不備率等）  | 日時平均問い合わせ件数の増加等は、音声ガイダンスの活用などにより限られた人員で対応できるよう、工夫してください。支給対象者数は、仕様書に提示してある人数から大幅に変更されることはないとため、申請件数や不備率も想定件数超過の判断の指標にはなりません。<br>基本的には、想定件数の超過とは、印刷物の数量や当初想定していない作業が発生した場合を想定しています。 |
| 11 | 業務開始後に、制度内容の変更や国・県からの追加通知等により、仕様書記載の業務内容に変更・追加が生じた場合には、業務内容および契約条件について協議の対象となるという理解でよろしいでしょうか。                          | 御見込みのとおりです。  |
| 12 | コールセンター業務において、応答率、平均待ち時間、放棄呼率等の具体的な目標水準が設定されている場合はご教示ください。上記水準が特に定められていない場合、業務開始後に本市と協議の上、現実的な運用水準を設定するという理解でよろしいでしょうか。 | 可能な限り、待ち時間や放棄呼率が低くなるよう対応いただますが、開始直後は問い合わせ件数の増加が想定されるため、本市と協議の上、運用水準の設定や対策を検討することとなります。   |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 13 | 相談窓口業務における 机・椅子の貸与以外、間仕切りやパソコンや書類などの収納において協議とありますか、想定している設置場所のレイアウトについてご教示ください。   | 別紙をご確認ください。   |
| 14 | 窓口業務設置後において、市役所内の設備・配置 条件等に起因して生じた業務上の制約が出た際は、市役所負担での見直しをお願いすることは可能でしょうか。   | 状況等を考慮し、改めて協議するようになります。   |
| 15 | 過去に実施された類似の給付金事業における確認書方式の不備率の実績値がございましたら、ご教示ください。  | おおよそ 2 %前後となります。  |
| 16 | 日々の進捗管理以外に、必要に応じて隨時、進捗確認を行うこと、とありますが、定期的な進捗確認会などを予定していますでしょうか。また予定されている際は、いつどのように実施されるかをご教示ください。予定されていないときは、どのようなときに必要とされているかご教示ください。 | 基本的に進捗状況はデータで送付いただいます。日々の進捗管理以外とは、リスク案件やイレギュラーな対応が必要な場合を想定しております。 |
| 17 | 郵送料については高松市負担と理解していますが、受託者側での立替払いは発生せず、高松市負担として精算されるという理解でよろしいでしょうか。  | 御見込みのとおりです。   |
| 18 | 指定された郵便局とはどこでしょうか。  | 高松中央郵便局です。  |
| 19 | 郵便割引について(バルクわけでいいと思うのですが、データはバルクわけ順で業者が作成することになるのでしょうか)   | 御見込みのとおりです。   |
| 20 | 郵便物の重さ (費用) について高松市料金後納印刷対応となるのでしょうか。   | 御見込みのとおりです。   |
| 21 | 発送は一度に行うのか、分割して数回に分けて発送するのでしょうか。  | 支給のお知らせ方式と確認書方式の 2 回に分けて発送する予定です。                                 |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 22 | 印刷物一覧に2確認書でA3切り取りについて、ご教示ください。  | A3用紙で作成し、半分を切り取りし、返送できるものを想定しております。  |
| 23 | 印刷物一覧に不備通知は A4 とあるが、別途封入封筒は高松市が用意するのでしょうか。  | 封入封筒は、「3 確認書等送付用窓付き封筒」を使用いただきます。   |
| 24 | 確認書返信封筒は洋長3を3つ折りにして、送付医用封筒に入れるのでしょうか。   | 御見込みのとおりです。  |
| 25 | <p>1.8 開発要件<br/>       (2) ドキュメント</p> <p>ドキュメントは、本業務におけるプログラムの作成、修正、システムの運用に必要となるものを作成すること。作成したものは、本業務の成果として納品すること。とあるが、すでに開発済、運用実績のある管理システムの利用を想定しております。提出ドキュメントについては、管理システム操作マニュアルおよび受託後打ち合わせにより新たにカスタマイズが必要となった場合、そのカスタマイズ部分についての作成、納品を想定しているが問題ないでしょうか。</p> | <p>既存システムの活用でも構いませんが、本業務は契約後の打ち合わせで決定する判定条件等に基づき、システムの構築又はカスタマイズを行うものであるため、以下のドキュメントの提出を想定しています。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、システム仕様・設定に関する資料（抽出条件仕様書等）<br/>           本市との協議により決定した事項（対象者の抽出条件・クレンジングの定義、口座データの紐付けルール等）を、システム上どのように実現・設定したかを明文化した資料。<br/>           なお、本市から提供するデータの受入条件（ファイル形式、データ型、項目定義等）に関する仕様も含むものとします。</li> <li>2、帳票印字仕様書（確認書、支給のお知らせ等）<br/>           本市が決定したレイアウトに基づき、各対象者のデータをどのように帳票（プッシュ型はがき、確認書等）の各項目へ紐付け、印字・プレ印字するかを定義した資料。</li> <li>3、テスト結果報告書（仕様書 IV-18(1) 関連）<br/>           本市固有の判定条件等がシステム上で正しく機能することを、本番稼働前に検証した結果報告書。</li> <li>4、給付金管理システム操作マニュアル<br/>           既存機能及びカスタマイズ箇所を含め、本業務に必要な全操作手順を網羅したもの。</li> <li>5、委託期間終了後の検索閲覧に関する資料（仕様書 VII-14(4) 関連）<br/>           委託期間終了後、本市において給付実績データを容易に検索や閲覧するために必要な資料。<br/>           なお、上記以外のドキュメントの必要性及び各ドキュメントの詳細、提出時期等については、本仕様書「VII-23(9)」に基づき、受託後の本市との協議により決定するものとします。</li> </ol> |

26

・仕様書2ページ

└ 3 履行場所(5) 印刷業務

受託者が設置する事務処理センター内の記述のある、事務処理センターについてご質問です。

個別発生する印刷業務を除いては、印刷会社への再委託を想定しております。

その場合は、再委託先を事務処理センターとすべきでしょうか。その場合どういった機能を有する必要がありますでしょうか。

又は、受託者が高松市内に設置する個別印刷業務を行う、事務処理センター内と同じ場所でも問題ありませんでしょうか。

印刷業務を再委託される場合、印刷業務における履行場所は、再委託先となります。その場合、当該業務を履行できることに加え、受託者が責任を持って管理していただく必要があります。

なお、事務処理センター業務を行う場所と印刷業務を行う場所は、要件を満たしていれば、同じでも異なっていても構いません。