

質問及び回答

	質問	回答
1	貴市にて実施する想定周知及び広報は何かございますか。また実施する場合のスケジュールをご教授願います。	廃止世帯の申出受付開始時期等について、国から詳細が示された時点で、広報高松及び本市ホームページを中心に広報を予定しております。現時点では、令和8年夏頃から、廃止世帯の申出受付を開始すると国から示されております。
2	コールセンター開設にあたり、電話番号(市外局番等)の指定はございますか。	市外局番等の指定はありません。音声の遅延、途切れ等、通話品質が下がらないこと、通話内容を録音する場合は保存データのセキュリティを担保していただければ問題ありません。また、仕様書3ページ1の基本的事項を満たす必要があります。
3	コールセンターの開設期間は全日3回線以上に従事者を配置することと記載がありますが、昼休みまたトイレ等の時間は一時的に回線数を減らしても問題ないでしょうか。	従事者のうち昼休みを取っている者がいる時間帯は、事務処理センターの従事者が業務を代行したり、代替の職員を置くなど受託者で体制の工夫をした上で、原則3回線以上を確保してください。ただし、事故・トラブル等により一時的に3回線を下回することは想定しております。仕様書9ページ5を御確認ください。なお、トイレ休憩により一時的にオペレーターの数が回線数を下回ることについても想定しております。Q33も参考にしてください。
4	通話記録の音声データを残すことが必要でしょうか。音声データを保存する必要がある場合はクラウド電話を使用してもよろしいでしょうか。	通話記録の録音は必須ではありませんが、トラブル防止のため実施いただくことは問題ありません。ただし、業務完了後、録音データは速やかに破棄していただきます。なお、クラウド電話の使用を制限するものではありませんが、Q2に記載の内容は遵守いただきます。また、個人情報の保存にクラウドサービスは利用しないでください。さらに、コールセンター執務室外での本業務に関する通話は禁止とさせていただきます。
5	問合せ対応のQA表はいただける認識でよろしいでしょうか。	仕様書4ページ4に記載のとおり、受託者において対応マニュアル等の案を作成いただきます。国から示されているQA等参考資料につきましては、契約後に本市から受託者に提供しますが、部外秘(本業務に携わる部署以外の取扱い禁止)の秘密情報として取扱い願います。Q84も参照してください。
6	コールセンター開設は「市役所の開庁日に準ずる」とありますが、休日(土日)はあるのでしょうか。	日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日、及び12月29日から翌年の1月3日までの日(国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く)においては、コールセンターの開設期間対象外となります。
7	コールセンターの開設期間は閑散になった場合は、回線数減にしても問題ないでしょうか。	仕様書3ページ1(3)に記載のとおり、契約期間内は原則3回線以上とします。なお、早期に全廃止世帯の申出が完了したり、明らかに問合せが減少しているなど特段の事情がある場合には、回線数の減少について受託者と協議をさせていただく場合があります。
8	事務センターで「本市からの電話問合せ」はコールセンター電話番号に問合せされる認識でよろしいでしょうか。	仕様書8ページ2(2)に記載のとおり、コールセンター用電話番号とは別に、本市と連絡が取れる電話番号を用意してください。コールセンターと事務処理センターを共用する場合、本市と連絡が取れる電話番号は、コールセンターと事務処理センターに分ける必要はなく、1つの電話番号で差し支えありません。
9	廃止世帯情報はどのタイミングでご提供いただけるのでしょうか。業務開始時に対象データをいただけるのか?申請があった都度に対象データをいただけるのか?どちらでしょうか。	仕様書5ページの2(1)エに記載のとおりです。都度、申出のあった世帯の廃止時点の情報をデータで提供する予定です。

	質問	回答
10	申請書に不備(「支給の可否に影響のある不備」)対応の場合の「郵送代」は委託会社とありますが、どのぐらいの件数を想定されているかご教授願います。もしくは郵送件数の実費清算になるのでしょうか。	仕様書1ページ5に記載のとおり、本市における廃止世帯の総数は約3,600世帯と見込んでおりますが、世帯ごとの生活状況や現在の居所は把握していないことから、どの程度の申出があるか、また、そのうち申請書類等の不備がどの程度かについて、想定数をお示しすることは困難です。郵送料金を含め、本業務の履行に要する経費について、特段の記載がないものについては、仕様書2ページ10に記載のとおり、全て受託者の負担としています。しかしながら、郵送料は全国一律の単価であり、見積額と実績額に大きな乖離があることは望ましくないため、郵送代に関しては、項番86のとおり見積もってください。
11	「宛先不明」で返戻された分については、まとめて貴市から一覧データでいただけるのか。もしくは返戻されて封筒をそのまま預かることになるのかをご教授願います。	仕様書6ページ2(2)ウに記載の「宛先不明等で返戻されたもの」とは、申出書類等の不備・不足に対し、受託者が申出者に郵送したものが返戻されたものを指しますので、受託者の下に返戻されます。返戻された後は、仕様書別添1の進捗管理一覧に不支給見込分として入力いただき、原本と合わせて本市へ納品いただくこととなります。
12	仕様書P5 2 事務処理センターでの処理内容 (2)申出書類等の審査及び補正依頼等 こちらの業務について、1件あたりの処理時間は、何分を想定されているのかご教示くださいませ。	御質問いただきました仕様書5ページ2(2)の業務に限りますと、申出書類等に不備等がない場合は、提出された申出書類等の審査(戸籍謄本等の必須書類の不足がないか等)及びその記録のみですので、1件当たり数分から10分程度で処理できると見込んでおります。しかしながら、不備等が見られる場合には、申出書の修正等、対象世帯への通知や電話連絡などが必要となりますことから、処理時間には一定の時間を要します。申出書は、仕様書1ページ2に記載の「局長通知」に別添様式4として掲載されていますので、そちらも参考にしてください。
13	仕様書P9 再委託 業務に必要なシステム開発を外注した場合は再委託となりますでしょうか。 貴市に届け出ていれば、問題ない認識でよろしいでしょうか。	再委託に該当するため、本市に申出をいただいた上で、承諾を得ていただく必要があります。詳細は仕様書10ページ9に記載の内容を遵守いただければ問題ありません。
14	最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加支給について、貴市から市民様への告知はされておりますでしょうか。 貴市サイトへの掲載や個別通知など、手法をご教示くださいませ。	Q1のとおりです。なお、廃止世帯への個別通知は実施いたしません。
15	入札情報(8) 契約保証金 「ア 落札者は、契約締結時に、契約金額の100分の10以上の契約保証金を納付するか、又はこれに代わる担保(高松市契約規則第23条において準用する同規則第8条第2項)を提供しなければならない。ただし、契約保証金の全部又は一部が免除された場合は、この限りではない。」とされています。 また、高松市契約規則第24条第4号においては、「契約者が、過去2年間に国(独立行政法人及び公社を含む。)又は地方公共団体と、種類及び規模が概ね同等の契約を締結し、これらをすべて誠実に履行しており、かつ契約不履行となるおそれがないと認められる場合には、契約保証金の全部又は一部を免除することができる。」と定められています。 つきましては、契約保証金の免除を受けるにあたり、貴市へ提出が必要となる書類の内容についてご教示ください。	高松市契約規則第24条第4号により、契約保証金の免除を申請する場合は、契約保証金免除申請書と、過去2年間に国(独立行政法人、公社、旧公団を含む。)または地方公共団体と種類および規模をほぼ同じくする契約を締結したことを証明する書類(契約書の写し等。なお、その履行がこの申請書の提出時において完了しているものであること。)が必要です。
16	仕様書P8 III 各業務共通事項2 受託者が用意するもの 仕様書P8 III 各業務共通事項2 受託者が用意するもの(6)には、貴市とのデータ受け渡しの記録媒体等として「USBメモリや外付けHDDは不可」と記載されています。 また、同項(1)パソコン等の電子機器のイには「個人情報の保存にクラウドサービスを利用しないこと。」と記載があります。 つきましては、貴市とのデータ授受において使用することを想定されている記録媒体等について、ご教示ください。	LGWAN-ASPの活用(Q60の質問)やメールの利用も検討はしておりますが、データの種類によることや、技術的に利用可能であるかサービスごとに事前の確認が必要となります。このため、現時点では、データ授受に使用する記憶媒体は基本的にCD、DVDを想定して見積もってください。 なお、利用の際は、本市情報セキュリティポリシーを遵守した運用となります。

	質問	回答
17	仕様書P8 III 各業務共通事項2 受託者が用意するもの 仕様書P8 III 各業務共通事項2 受託者が用意するもの(1) パソコン等の電子機器 中には、「受託者が用意したパソコン・サーバ等に、本業務に関する情報を保存していた場合は、その全ての情報の記録等について受託者の責任において完全に消去するものとし、受託者はデータを消去したことを証する書類を本市に提出すること。」との記載があります。 つきましては貴市が想定されている完全消去のレベル(例:保管媒体の物理的破壊)をご教示ください。	本業務委託に係る本市ホームページ「入札情報」からダウンロード可能な「契約書書式」に記載の個人情報取扱特記事項、秘密保持特記事項に基づいた対応をお願いします。
18	仕様書P2.業務実施スケジュール 事務処理センターによる審査の開始が国の方針発表の申出開始日の概ね1月後とされているが、遅くともいつ頃のセンター開設を想定されているかご教示ください。	仕様書5ページ1に記載のとおり、コールセンター開設時間、つまり、8月3日の時点において、少なくとも、本市からの電話問合せ等に対応できるような体制を整備してください。なお、仕様書2ページ8(4)のとおり、審査の開始は申出開始日からおおむね1月後を予定していることから、それを踏まえて備品等の準備をお願いします。現時点では、令和8年夏頃から、廃止世帯の申出受付を開始すると国から示されております。
19	仕様書P5.2 事務処理センターでの処理内容 (1)エ 申出のあった世帯の廃止時点での情報を貴市よりデータ提供頂く手段をご教示ください。	Q16のとおりです。
20	仕様書P5.2 事務処理センターでの処理内容 (2)イ 補正依頼時に郵送と合わせて電話連絡を行った際に不通の場合、再架電を行う回数にご指定はございますでしょうか。	電話が不通の場合は、日時を変更して、計3回以上電話を行ってください。不通においても、仕様書6ページ2(2)オに記載のとおり、対応状況を記録してください。
21	仕様書P6.2 事務処理センターでの処理内容 (2)ウ 依頼文を送付する際の1回目の期限設定はどの程度を想定されているかご教示ください。(例:1回目の送付日より1ヶ月後) また1回目の期限設定で提出がない場合、2回目に送付する際の期限設定はどの程度を想定されているかご教示ください。(例:2回目の送付日より1ヶ月後)。	それぞれ1回目の送付日の約1月後、2回目の送付日の約1月後を想定しています。なお、約1月後を指定した期限が契約期間を超える場合は、原則として3月31日までを1回目の期限とし、委託者による2回目の送付は行わない想定ですが、詳細は契約締結後、委託者と協議の上決定します。
22	仕様書P6.2 事務処理センターでの処理内容 (2)エ 依頼文の発送件数はどの程度を見込んでいるかご教示ください。	Q10のとおりです。郵送代に関しては、項番86のとおり見積もってください。
23	仕様書P6.2 事務処理センターでの処理内容 (7)申出書の発行及び対象者への郵送 対応件数はどの程度を見込んでいるかご教示ください。	主には申出書を本市ホームページからダウンロードできる環境がない世帯が対象になると想定しています。また、申出書の郵送について、本市に依頼があった場合も、原則としてコールセンターを案内することとしております。現時点で、具体的な件数を見込むことは困難ですが、郵送代に関しては、項番86のとおり見積もってください。
24	依頼文、申出書の発送の際の封筒サイズ及び窓付有無について指定はあるかご教示ください。 ・不備書類の提出依頼文を送付する際の封筒 ・不備書類の返信用封筒 ・申出書を対象者へ送付する際の封筒	依頼文、申出書はA4サイズ、封筒サイズはすべて長形3号(返信用封筒は折りたたんで同封)を基本と想定しておりますが、他のサイズでも問題はありません。また、封筒について窓の有無に指定はありません。なお、個人情報を取り扱うため、中身が透けない封筒を使用してください。
25	郵送コスト(返信用封筒含む)は全て受託者負担との認識で相違ないかご教示ください。	お見込みのとおりです。仕様書2ページの10に記載のとおりです。 Q10も参照の上、郵送代に関しては、項番86のとおり見積もってください。
26	コールセンター業務における応答率等の目標指標の有無をご教示ください。	応答率等の指標を設けることはございませんが、Q3を参考に、開設した回線数については、原則として応答できる体制を確保してください。
27	コールセンター業務における想定されている入電件数、または入電予測の有無をご教示ください。	入電件数等については、現時点では予測が困難です。
28	コールセンターの電話番号について 県外の市外局番の利用で問題ないかご教示ください。	Q2のとおりです。

質問及び回答

	質問	回答
29	仕様書P1 対象世帯数について、約3,600世帯とありますが、今回想定される申請件数について、どのくらいを見込んでいらっしゃいますでしょうか。	Q10のとおりです。
30	仕様書P3(1) 開設期間(市役所の開庁日に準じる)について、コールセンター開設予定日内の具体的な日程を提示いただくことは可能でしょうか？	Q6のとおりです。
31	仕様書P3(1) コールセンターの業務時間外に掛かってきた電話について、顧客電話番号を記録しこちらから架電は必要でしょうか？	仕様書3ページ1(2)に記載のとおり、自動音声を通していただくことを想定していますので、折返しの手電話は不要です。
32	仕様書P3(3) 回線数について、3回線以上とのことですが、開設期間(市役所の開庁日に準じる)コールセンター開設予定日内の具体的な日程を提示いただくことは可能でしょうか？	Q6のとおりです。
33	仕様書P3(4) オペレーターの数は、「緊急時」を除き、回線数を下回らないこと、とありますが、「緊急時」とは、どのような事態を想定されているのでしょうか。 大規模震災等の天災にかかる事態のレベルか、コロナ、インフル等の集団感染等のレベルか、ご教示ください。	災害や集団感染等で受託者で努力してもなお、必要な人員を確保できない場合は、緊急時に当たると考えられますことから、まずは本市へ御連絡ください。その上で、必要な措置について、協議させていただきます。なお、その上で、コールセンターが運営できない状況になった場合は、自動音声でその旨案内させていただきます。
34	仕様書P3(5) 通話料について、ナビダイヤルの設定は不可とありますが、フリーダイヤル、050のダイヤル、070、080、090といった携帯電話番号、市外局番の設定は可能でしょうか。また、市外局番の場合、高松市地区の市外局番以外でも問題ございませんでしょうか。	Q2及びQ4に記載の内容が遵守されておれば問題ありません。
35	仕様書P3～4 (7) 事務処理センターへ処理を引き継ぐ、とありますが、発送前に市に確認が必要でしょうか。また、発送が確定した後、発送前に改めて対象の方へ電話等で報告は必要でしょうか。	発送前に本市に確認いただく必要はありませんが、該当世帯から依頼のあった日、対応した日、該当世帯の住所や氏名等を記録し、本市から照会があった場合に回答できるようにしてください。対象者への電話連絡は不要です。
36	仕様書P4 3 (3) 「本市の求め」とはどういった場合を想定されていますでしょうか。(トラブル対応時等を想定されているでしょうか。	例えば、コールセンターの対応について、本市に意見等があった場合に、対応状況を確認するため、提出を求めることが想定されます。
37	仕様書P4 3 (1) 問合せ対応について、月ごとに想定されている入電件数はございますか。また、その他コールセンターに求めるKPIはございますか。 また、問合せ対応の記録方法は、エクセルでの管理で問題ないか、もしくはKintoneなどシステムでの管理が望ましいか、ご教示いただけますでしょうか。	月ごとに想定されている入電件数及びコールセンターに求めるKPIについては、Q26及びQ27のとおりです。 問合せ対応の記録方法は、仕様書別添1のとおり、エクセルを想定していますが、協議により別の形式でも可とします。
38	仕様書P4 4 (4) 対応マニュアル及びFAQ(以下「対応マニュアル等」という。)を作成し、本誌の承認を得て、とありますが、マニュアル案提出後から、承認いただくまでの想定日数をご教示いただけますでしょうか。	1週間程度は確認期間をいただきますが、本市による確認後に修正等をお願いする場合があります。詳細は契約締結後協議させていただきます。
39	仕様書P5 1 事務処理センターにおける貴市からの電話問合せ等について、事務処理センターでの電話回線は、専用の電話回線番号でなくてもよろしいでしょうか。	専用の電話回線番号でなくても問題ありません。ただし、通話中などで対応できない状況は避け、確実につながるようにしてください。

	質問	回答
40	仕様書P5 2 イ セキュリティ便による発送方法について、貴市から発送いただく際、世帯ごとに申請書と添付書類はセットか、申請書と添付書類は分けて送るか、ご教示ください。	世帯ごとに申請書と添付書類をセットでお渡しする予定です。
41	仕様書P5 2 エ 貴市からのデータでの提供頻度は、セキュリティ便とあわせて月3回の想定でしょうか。	お見込みのとおりです。
42	仕様書P5 2 カ 申請書類はすべてA4サイズでしょうか、それ以外のサイズもごありますか。	基本的にはQ24のとおりですが、申出者によっては、A4以外の規格で提出していただくことも想定され、その場合でも、原本のままお渡しする予定です。
43	仕様書P5 2 イ 郵送に併せて、電話連絡を行うとありますが、コールセンターの番号からの連絡でよろしいでしょうか、もしくは事務処理センターの回線から連絡する必要がありますか。	特に指定はございませんが、使用する電話番号を予め本市に報告してください。
44	仕様書P6 ウ 「期限までに提出がない場合」とは、事務処理センターで申出書を受領して、不備があった場合、センターからはどのくらいまでに送らないといけないという期限はございますか。	申出件数にも左右されますが、本市から事務処理センターに申出書類等を引き渡し後、おおむね10日以内を目途に発送いただく想定です。
45	仕様書P6 ウ 1回目の期限、2回目の期限はどのくらいのスパンを想定されているでしょうか。 また、宛先不明等で返戻されたものは、再依頼は行わないとありますが、返戻があったものうち、申込者から正しい住所の連絡があり、再送依頼があった場合は再送するという認識でよろしいでしょうか。	Q21のとおりです。後半部分はお見込みのとおりです。
46	仕様書P6 エ 返信用封筒のデザイン費・印刷費も受託者負担という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。仕様書2ページの10に記載のとおりです。
47	仕様書P6 エ 返信用封筒とありますが、返信用封筒のデザイン費・印刷費も受託者負担という認識でよろしいですか。	お見込みのとおりです。仕様書2ページの10に記載のとおりです。
48	仕様書P6 (3) 口座振込データの作成について、1件あたりの作成にかかる想定時間をご教示ください。 全銀協指定フォーマットでの提出の際のファイル形式をご教示ください。	口座振込データの作成について、作成時間の想定はありませんが、提出書類から口座情報を転記することが主な作業だと認識しており、1件ごとの作成ではなく、一定数まとめて作成していただくものと考えております。 全銀協指定フォーマットでの提出の際のファイル形式は、現時点でテキスト形式を想定しておりますが、契約後に改めて協議させていただきます。
49	仕様書P6 (4) 現金支給を行うためのデータの作成について、1件あたりの作成にかかる想定時間をご教示ください。 また、現金支給希望分について、コールセンターでの問い合わせを受けるにあたってご教示いただきたいのですが、現金支給は希望があればできるものなのか、また現金支給の仕方としては窓口での手渡しを想定されているでしょうか。	現金支給を行う場合は、仕様書6ページ2(4)に記載のある対象者一覧表を作成いただきますが、申出書類等に不備がなければ、数分で入力が可能であると認識しています。なお、基本的には現金支給は想定しておりません。コールセンターにおいては、原則、口座振込を推奨してください。やむを得ず現金支給となる場合は、必ず本市福祉事務所での受取をお願いすることになります。現金書留を送付する対応はいたしません。
50	仕様書P6 (5) 原則月1回提出、について、月に1回の提出以外に、市の窓口等から、進捗について適宜確認がある等は想定されていますか。	申出を行った世帯から、本市に進捗状況等の問合せがあった場合に、受託者に確認する場合があります。
51	仕様書P6 (6)イ 納品の際には、現金希望分の申出書類等のみでよろしいでしょうか。対象者一覧表も同封する必要がありますでしょうか。	仕様書6ページ2(4)に記載の対象者一覧も同封をお願いします。

	質問	回答
52	仕様書P9 4(1) 責任者はコールセンターと事務処理センターで兼任させてもよろしいでしょうか。	兼任しても差し支えありません。
53	仕様書P9 5(2) 従事者は、本業務の選任とすることとありますが、受託期間中、業務の繁閑差があることが想定されます。 ・例えば、9:00～12:00までを本業務、それ以降を他業務というように、従事時間中に他業務と混合しておこなわないのであれば選任として認められるのでしょうか。 ・例えば、想定以上に業務が集中した場合など、他業務をおこなうものが本業務をサポートする目的で対応してもよろしいのでしょうか。	仕様書9ページの5(2)に記載の「本業務の選任として従事する」とは従事時間中に他の業務と混同して、本業務を行わないことを指しています。業務の目的を達成できるのであれば、提示いただいた例で対応いただくことも可能です。
54	仕様書P10 8 ア 研修に必要な想定期間はございますでしょうか。	研修に必要な期間を特に設けることはございません。仕様書10ページ8に記載の内容に関して、従事者の知識等の向上に努めてください。
55	仕様書p10 9 (1) 再委託について、封筒のデザイン・印刷は再委託可能でしょうか	可能と認識しておりますが、本市に申出をいただいた上で、承諾を得ていただく必要があります。仕様書10ページ9に記載のとおりです。
56	仕様書別添1 納品物一覧 「内容分類ごと」とは、仕様書P3 2コールセンターで想定される問合せ内容(1)から(7)の分類でよろしいでしょうか。	現時点ではお見込みのとおり(1)から(7)の分類を想定していますが、契約締結後、委託者と協議の上決定します。
57	仕様書8-(2) 申出受付開始日のおおよその想定はいつごろでしょうか。	現時点では、令和8年夏頃から、廃止世帯の申出受付を開始すると国から示されております。
58	事務処理センター業務にて、文書依頼をする場合の送付用封筒は委託者よりご提供いただける理解でよろしいでしょうか。 ご提供いただける場合は、窓付き封筒か窓なし封筒かもご教示ください。	Q24及びQ25のとおりです。
59	仕様書 5ページ 2 事務処理センターでの処理内容 イ 原則月3回の運搬 6ページ (6) 納品等 ア 原則月3回 とありますが、受領数に応じて回数は変動するご想定でしょうか。 変動可能な場合は、月に1回の運搬の目安となる月間受領数をお示しいただけますでしょうか。	受託者への引き渡し及び本市への納品については、原則月3回としていますが、廃止世帯から申出がなかった場合や受託者において本市に引き渡す申出書類等がない(審査が完了していない等)場合は、3回を下回ることも想定されます。3回を超えることは原則想定しておりませんが、審査の迅速化等で必要な場合は、受託者からの申出に基づき、協議させていただくことは可能です。
60	6ページ (6)イ スキャナで取り込んだ申出書類等の納品方法については、LG-WANASPなどセキュリティが担保された、クラウドストレージサービスを活用しての受け渡しでも良いでしょうか。	Q16のとおりです。
61	(2) 申出書類等の審査及び補正依頼等 イ 申出書類等に支給の可否に影響のある不備・不足があった場合は、対象世帯へ、原則、不備内容と訂正内容を明示した文書により、申出書の補正や追加資料提出の依頼等を行うこと。依頼文のひな型については、受託者で作成し、事前に本市の承認を得ること。また、郵送に併せて、電話連絡も行うこと。 とありますが、送付を伴わない不備や確認の架電にあたり、曜日時間帯を変え架電を想定しておりますが、繋がらない場合は何回か電話連絡を行う想定で積算させていただければよいでしょうか。	Q20を参考にしてください。

	質問	回答
62	<p>6ページ (7) 申出書の発行及び対象者への送付 コールセンターに送付依頼のあった申出書様式等を該当世帯に送付すること。この際、該当世帯からの申出書送付先は本市を指定すること。 とありますが、不備不足の際の返信用封筒の宛先については、事務処理センター宛とご指定がございましたが、申出書を送付した際、返信用封筒の同封は不要でしょうか。 必要な場合は、申出書へ同封する返信用封筒の送付先は貴市にする認識で齟齬ありませんでしょうか。その際の郵送費の負担はどちらになりますでしょうか。</p>	<p>申出書様式等を該当世帯に送付する際は、返信用封筒の同封は不要です。なお、申出書様式以外に送付状(今後の手続きや送付先等を示したもの)1枚、申出書の記載例(最大3枚)の同封を想定しています。郵送代に関しては、項番86のとおり見積もってください。</p>
63	<p>申出率・不備率・架電数のご想定はありましたらお示しください。</p>	<p>いずれも想定は困難です。Q10、27、29のとおり。不備率に関連して、郵送代に関しては、項番86のとおり見積もってください。</p>
64	<p>3 委託内容 本業務の委託内容は以下のとおりである。 (2) 事務処理センター業務 廃止世帯から提出された申出書等の不備・不足の審査や口座振込データの作成等(不備等に対する修正依頼等を含む。) ⇒ 事務作業の想定としては、申出書の内容に不備がないかの確認、及び口座情報のデータ化の上、おし頂いている納品物の作成の認識ですが、事前に対象者の情報を頂き、計算ツールを活用し扶助額の算出や、事前のデータとの照会による審査は無い認識で齟齬ありませんでしょうか</p>	<p>前段はお見込みのとおりです。また、計算ツールを活用した扶助額の算出は本市において行います。基本的に事前データをお渡しすることは想定しておらず、仕様書5ページ2(1)エにありますとおり、申出のあった世帯のデータのみをお渡しした上で、仕様書5ページ2(2)アに記載の審査等をお願いいたします。</p>
65	<p>9ページ III 各業務共通事項 2 受託者が用意するもの (1) パソコン等の電子機器 イ個人情報の保存にクラウドサービスを利用しないこと。 ⇒ 上記記載ございますが、個人情報を含む受電に対する対応履歴やエスカレーションに関する情報も、クラウドサービスに記録しない認識で齟齬ありませんでしょうか。</p>	<p>お見込みとおりです。</p>
66	<p>5 従事者の配置 2) 従事者は、コールセンターと事務処理センターの兼務を可とするが、本業務の選任として従事すること。 ⇒ 従事者とはオペレーター(作業員)を指し、管理責任者や業務リーダーを除く認識でよいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
67	<p>各業務におけるサービス指標とペナルティはございますでしょうか。</p>	<p>特にございませんが、本業務について仕様に記載の内容を履行できない場合は、速やかに問題解決について協議させていただきます。</p>
68	<p>コールセンター業務 1(3)回線数は3回線以上とされていますが、繁忙に関わらず最低3回線を維持しなければならないという認識で相違ないか。</p>	<p>Q7のとおりです。</p>
69	<p>・仕様書P2 8 業務実施スケジュール-(4) 事務処理センターによる審査の開始(受託者) 国の方針に従って開始する申出開始日のおおむね1月後とありますが、何月開始を想定されていますでしょうか。</p>	<p>Q18のとおりです。</p>
70	<p>・仕様書P5 2 事務処理センターでの処理内容-(1) 申出書類等の受取り及び保管等-イ 配送で受け取る場合、施錠可能な専用ボックス等に格納したセキュリティ便による発送方法を用いることとありますが、申出書類等を受け取る際は、専用ボックスに申出書類等を格納する作業は貴市にてご対応いただけるのでしょうか。</p>	<p>本市から受託者に申出書類等を引き渡す場合、業者の手配や経費の負担などは受託者をお願いしますが、専用ボックスへの格納作業は本市職員にて行います。</p>
71	<p>・仕様書P5 2 事務処理センターでの処理内容-(1) 申出書類等の受取り及び保管等-エ 申出のあった世帯の廃止時点の情報を貴市からデータで提供するとありますが、リスト媒体(USB,CDなど)は何になりますでしょうか。</p>	<p>Q16のとおりです。</p>

	質問	回答
72	・仕様書P6 2 事務処理センターでの処理内容-(2) 申出書類等の審査及び補正依頼等-エ 依頼文送付の際に使用する、送付用封筒の準備・郵送料は受託者が負担する認識でよろしいでしょうか。 また送付用封筒の規格(サイズ、窓あきの有無など)を教えてくださいませんか。	お見込みのとおりです。封筒の規格についてはQ24のとおりです。その他Q25、46、47を参照してください。郵送料に関しては、項番86のとおり見積もってください。
73	・仕様書P6 2 事務処理センターでの処理内容-(7) 申出書の発行及び対象者への送付 コールセンターに送付依頼のあった申出書様式等を該当世帯に送付することとありますが、送付用封筒の準備・郵送料は受託者が負担する認識でよろしいでしょうか。 申出書様式等のデータは貴市から提供いただき、事務処理センターで申出書を出し発送する認識でよろしいでしょうか。 また、申出書以外の同封物がある場合の種類や枚数を教えてくださいませんか。	いずれもお見込みのとおりです。申出書以外の同封物については、Q62のとおりです。なお、申出書様式のデータについては、国から受付開始が示されて以降、本市ホームページ上からダウンロードできるよう公開する予定です。郵送料に関しては、項番86のとおり見積もってください。
74	・仕様書P8 2 受託者が用意するもの-(6) 本市とのデータの受渡しに使用する記録媒体等(USBメモリや外付HDDは不可)について具体的な記録媒体をご教示ください。	Q16のとおりです。
75	・仕様書P9 4 責任者の責務-(1) 受託者は、業務に関する責任者及び責任者を代行できる者(以下「代行者」という。)を各1名以上配置し、本市に届け出ることとありますが責任者及び代行者は、ほか業務との兼務は可能でしょうか。	仕様書9ページ4に記載の「責任者の責務」を遂行できれば他の業務との兼務は問題ありません。
76	・仕様書P9 7 打合せの実施-(1) 受託者は必要に応じて、本市と打合せを行い、円滑な事務処理に努めなければならないとありますが、貴市とのお打合せは受託者が設置するセンター(コールセンターまたは事務処理センター)内から全て遠隔での実施でよろしいでしょうか。 または、お打合せ場所は貴市庁舎内での実施になりますでしょうか。	遠隔でのWeb会議等でも差し支えありません。
77	・仕様書P10 10 その他-(2) 本業務は総価契約(業務完了の委託費の請求は契約金額まま)となりますでしょうか。 もしくは単価契約的(実績に応じて金額が変動する)となる部分があるでしょうか。 仕様書記載の納品物一覧以外で、業務完了時(請求時)に必要な提出書類がございましたらご教示ください。	総価契約を想定しています。ただし、郵送料に関しては、項番86のとおり対応する予定です。 なお、業務完了時には、完了届や請求書等の書類を提出いただくこととなります。詳細は契約締結後に説明いたします。
78	5P目 2-(1)-イ 高松市にて保管中の必須書類の件です。 受託者宛のセキュリティ便による発送作業について、委託者側で実施を予定されているかを伺いたいです。 また、セキュリティ便を活用せず受託者の社員が直接運搬してもよろしいでしょうか。	仕様書2ページ10に記載のとおり、受託者において経費の負担や手続などをお願いします。また、仕様書5ページ2(1)アに記載のとおり、対面での引き渡しも可能です。
79	8P目 2-(1)-イ 電話回線における通話録音についても、保存対象外でしょうか？	個人情報を含む場合は保存対象外ですが、録音機能は必須ではありません。
80	3P目 1 基本的事項 多機能電話とは、具体的にどのような機能があれば良いのでしょうか？	保留機能や転送機能に加え、同じ番号にて複数回線を受電できるなどコールセンター業務を行うに当たって最低限度の機能を想定しています。なお、通話の録音については、Q4のとおりです。
81	5P目 2-(2)-イ 不備対応(郵送)は何件(何割)程を想定されていますでしょうか？ また郵送時の書類は最大何種類程同封し郵送になりますでしょうか？	不備対応の想定件数等を現時点でお示しすることは困難です。Q10、27、29のとおり。なお、不備等の返送に当たっては、①依頼文1枚、②返信用封筒1通、③申出書(片面印刷の場合最大5枚)を想定しています。①、②は必須、③は不備等の内容により同封する可能性があります。郵送料については、郵送料に関しては、項番86のとおり見積もってください。
82	5P目 2-(2)-エ 返信用封筒は、指定はありますでしょうか(サイズ/窓付き封筒 等)	Q24のとおりです。

質問及び回答

	質問	回答
83	6P目(3)口座振り込みデータの作成 全銀協指定フォーマットについては貴市より提供頂けるのでしょうか。	本市が提供する的是フォーマット仕様のみです。
84	8P目 3 本市が用意するもの 貴市より提供いただける資料等、具体的にご教示いただきたい。	国から示されているQA等参考資料、本市において作成した事務フロー及び電話対応のQA(簡易版)を、契約後に本市から受託者に提供しますが、秘密情報として取扱い願います。Q5も参照してください。
85	・仕様書P3 1 基本的事項-(5) 通話料 通話者負担なお、ナビダイヤルの設定は不可とするとありますが 電話回線種類としてソフトフォン(Web-RTC電話機)の使用について 問題ないでしょうか。	ソフトフォン(Web-RTC電話機)の使用を制限するものではありませんが、Q2、4に記載の内容は遵守いただけます。また、個人情報の保存にクラウドサービスは利用しないでください。
86	郵送料に関する質問が多数寄せられておりますことから、次のとおり 整理させていただきます。	郵送料については、仕様書2ページ10にありますとおり、受託者に負担いただきます。郵送料が発生するのは、仕様書5ページ2(2)にある不備等の補正依頼(返信用の郵送料含む)及び申出書の送付の2パターンを想定しておりますことから、今回の入札においては、下記のとおり郵送料を見積もった上で入札金額に含むようにしてください。 ①不備等の補正依頼(依頼1回) 110円×400世帯×2回=88,000円 ②不備等の補正依頼(依頼2回) 110円×100世帯×4回=44,000円 ③申出書の送付 110円×100世帯=11,000円 ①+②+③計143,000円 なお、実績値と大きな乖離が生じることが想定されますので、郵送料に関してのみ実績の確定をもって、変更契約も含めて協議させていただく予定です。