

千葉県臨時福祉給付金支給業務一括委託に係る質問及び回答

NO	質問箇所	ご質問	回答
1	Ⅲ-1-(2)-②	対応媒体のEメールについて ドメイン名 (@以降の記述) は受注者の任意設定でよろしいですか。	お見込みのとおりです。
2	Ⅲ-1-(2)-③	開設時間について 申請書送付後は土日祝日を含む。の土日祝日を具体的に指定いただけますか。 例) 1回目発送 (27年9月中旬→9/19~9/20) 2回目発送 (27年10月中旬→10/17~10/18) 3回目発送 (28年1月上旬→1/16~1/17) など	現時点においては、9/16~2/29(年末年始除く。)までの土日祝日を想定しております。
3	Ⅲ-1-(2)-⑥	【参考】平成26年度~入電数について ・件数は放棄呼(繋がらなかった)件数を除く対応件数でしょうか。 ・仕様書 5ページ Ⅲ-1-(4) 必要な事項を記載した様式について必要な事項の詳細を教えてください。またその情報を事務処理センターへ引継ぐ方法(昨年の方法)を教えてください。	・件数は、着信数を表しております。対応件数ではありません。 ・送付先・氏名等は、提案事項となります。H26は、コールセンターより当市へデータ(excel)を送付していただいております。
4	Ⅲ-1-(7)	以下は職員様へのエスカレーションを想定していますが認識に誤りはないでしょうか。 ・DV関連の問合せ ・刑務所/施設入所者などからの問合せ ・口座開設が出来ない方(現金支給)からの問合せ ・支給審査への不満(再調査が必要な場合)の問合せ	原則お見込みのとおりです。 (制度内容等説明については、お願いいたします。)
5	Ⅲ-2-(2)-①	各区役所の開設場所は、どのような場所を予定しておりますでしょうか。	ロビー又は会議室等を予定しております。
6	Ⅲ-2-(2)-②	開設期間が9月中旬~12月中旬(3ヵ月間)となっておりますが、日数を示していただくことは可能でしょうか。	検討中ではありますが、61日間(3ヶ月)開設を想定しております。
7	Ⅲ-2-(3)	事務処理センター送付前の申請書や不備書類、その他施錠管理できる場所にて保管すべき書類は、開設時間外は各区役所既存設備で保管することは可能でしょうか。	各区役所では、保管スペースがないため、必要があれば鍵付のキャビネット等を調達していただく必要があると思います。
8	Ⅲ-2-(3)-③	各区役所で受領した申請書や不備書類の事務センターへの回送は、市役所定期便等で1か所に集めていただき、受託者は1か所に集荷に行く。このような協力をいただくことは可能でしょうか。また各区役所から事務センターへの受託者の集荷は、窓口開設期間中のみでよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
9	Ⅲ-2	コールセンター業務には対応言語指定がありますが、区役所窓口受付業務には指定がありません。窓口で外国語しか会話できない方が来庁された場合、職員様への引き継ぎもしくは千葉市が契約する通訳システムを利用することができるのでしょうか	特に指定しておりませんが、外国語対応については提案事項です。また、当市では通訳システムはありませんので(公財)千葉市国際交流協会が実施する三者通話を依頼することも可能です。
10	Ⅲ-3-(2)-④	事務処理費用にかかるすべての費用は、受託者が負担する。とありますが、給付対象者へ書類を送付する郵便料金は千葉市が負担するという事で間違いありませんでしょうか。郵便料金を千葉市が負担する場合、千葉市が料金後納するという事でよろしいでしょうか。	書類等の送付及び受領にかかる郵便料金についても受注者が負担することになります。
11	Ⅲ-3-(3)-②-(ア)	配達は一括発送でしょうか。地域毎に日をずらして配達するなどあればその方法を教えてください。	原則、一括発送を想定しております。
12	Ⅲ-3-(3)-②-(ア)	1回目と2回目の対象者の違いは何でしょうか。(課税/非課税混合世帯等でしょうか。)	1回目については、送付対象者が明確な件数。 2回目については、関係部署にて送付対象者が判明した件数を表しています。
13	Ⅲ-4-(4)-④	支給・不支給決定通知のシステム審査に必要な判定基準は、千葉市より提供いただけるのでしょうか。	お見込みのとおりです。
14	Ⅲ-3-(3)-④	口座振込不能対応者の想定件数をお示しいただくことは可能でしょうか。	H26実績:約300件
15	Ⅲ-3-(3)-⑦	決定通知書の発送回数は、何回を想定しておりますでしょうか。	7回を想定しています。(おおよそ月2回)
16	Ⅲ-5-(5)-③	窓口開設前に各区役所でロールプレイング研修を実施することは可能でしょうか。	事前に相談していただければ可能です。
17	Ⅲ-5-(7)	各区役所業務従事者より本社もしくは巡回・指導する人員に対して日報・月報報告を行う際、区役所設置の業務用FAXを有料で利用させていただくことは可能でしょうか。	可能です。

18	P2: 4. その他 ③	私書箱の設置は受注者が用意するのでしょうか？	お見込みのとおりです。
19	P4: 1. コールセンター業務	・8月3日開始になっているが、変更になる可能性はあるか？ ・申請書送付後は土日祝日を含むとあるが何週間ぐらい開設するのか？また、いつ頃を想定されておりますか？	・現時点においては、8/3を予定しております。 ・9月中旬以降～設置期間終了まで。
20	P5: 1. コールセンター業務 (2) ②	・FAXは03番号orフリーダイヤルでOKか？ ・TEL、FAX番号、メールアドレス名は、弊社名義での取得で良いか？ ・Eメールのドメインの指定はあるか？ ・2016年2月29日が最終日だが、3月以降の期間終了ガイダンスの予定はないか？ また、FAXでのお問合せ内容がどのようなものか、その回答方法はFAXかTELか。	・提案事項となりますが、フリーダイヤルでも料金は受注者負担です。 ・お見込みのとおりです ・指定はありません。(契約締結後、早急に決めていただく必要があります。←市政だより掲載の為) ・提案事項となります。 お問い合わせご本人様の指定等によります。
21	P5: 1. コールセンター業務 (2) ⑥	・P5に記載の外国語対応は外部の協力会社を利用し、コールセンター、窓口ともに三者通話で対応想定。外部ベンダーの利用で問題ないか確認。英語、中国語以外で対応できると望ましい具体的な言語はあるか？	前段は、問題ありません。 後段は、提案事項となります。
22	P5: 1. コールセンター業務 (6)	・「既設の市役所コールセンターからの問合せ事項についても対応を集結させること」とあるが、市役所コールセンターの対応範囲(給付金以外問合せ)についても対応することを意図しておりますか？	意図しておりません。
23	その他(システム)	・対応記録 通話録音は業務期間終了まで保管、その後削除を行う想定でよいか。 ・入電数 日別時間帯のコールレポートと昨年度の業務期間をご教示頂けないでしょうか。	・お見込みのとおり ・別途ご提示いたします。
24	P7: 2. 区役所受付窓口業務 (2) ②	・開設期間は具体的にいつ決定するのか？	契約締結時に決定しますが、原則61日間(3ヶ月)を想定しております。
25	P7: 2. 区役所受付窓口業務 (5) ②	・コピー機の設置はマストとなりますでしょうか？用意する場合、課金が可能な複合機(コピー機)を用意することになりますでしょうか？	各区との協議の上決定いたしますが、各区設置する想定です。また、課金が前提となります。
26	P7: 2. 区役所受付窓口業務 (5) ⑤	・申請書等の送付依頼を受け付けた時には、必要な事項を記載した書式により、事務センターに引き継ぐこと。とは申請書の送付依頼を事務センター又はコールセンターに指示することでしょうか？	お見込みのとおりです。
27	P10: 3. 事務処理業務 (3) ② (ア)	・配達1回目:平成27年9月中旬 約100,000件 ・配達2回目:平成27年10月中旬 約30,000件 ・配達3回目(申請勧奨2回目):平成28年1月上旬 約25,000件 上記の件数は通数か人数かどちらの数でしょうか？また通数の場合は人数の目安もご教示下さい。	通数です。仕様書P1のとおりです。
28	P11: 3. 事務処理業務 (3) ⑥	上記の平成26年度追加郵送数について同規模の自治体と比較しても多く思われますが平成27年度も同等件数の見込みでしょうか？ 平成26年度はリーフレットを全戸配布した為、上記の数量が発生したのでしょうか？	前段は、同等と見込んでいます。 後段は、お見込みのとおりです。
29	P12: 3. 事務処理業務(3)業務内容 ⑧(エ)	40,000件とは申請書配達1回目(9月中旬発送)と配達2回目分(10月中旬)に対しての想定数でしょうか？	お見込みのとおりです。
30	P1 (4)申請方法	申請方法には、受付期間は平成27年12月中旬まで、となっています。 しかしながら、P10②(ア)には、平成28年1月上旬に約25,000件の申請勧奨2回目を発送する想定となっています。この想定内容・根拠についてご教示ください。	勧奨発送の準備及び不備等の対応が必要となるため1月としておりますが、準備次第では12月中の発送も想定しております。
31	P4 2 区役所受付窓口業務	・要員配置については、各区役所のみでの配置で本庁舎は不要という認識で間違いはないでしょうか。 ・支給開始時期の見込みをご教示ください。	・お見込みのとおりです。 ・10月上旬を想定しております。
32	P5 1 コールセンター業務 (2) ②	Eメールについて、ドメイン名の指定等がありますか。 又、平成26年度の日別メール受信実績をいただけませんかでしょうか。	指定はありません。 別途提供いたします。
33	P5 1 コールセンター業務 (2) ⑥	適切な席数等の試算のため、平成26年度の日別入電実績をいただけませんかでしょうか。	別途提供いたします。

34	P6 (7) エスカレーション対応	「市役所コールセンターへの再エスカレーションはないものとする」とありますが、想定されている状況をご教示ください。	市役所コールセンターから給付金コールセンターを案内された市民に対して、再度市役所コールセンターを案内することはしないことを想定しています。
35	P9 (3) 業務内容① (ア)	<ul style="list-style-type: none"> ・ポスター郵送用封筒にとありますが、ポスターは十字折り等、折ってしまって宜しいでしょうか。折らずに紙管等に入れなくて宜しいでしょうか。 ・「ポスター」「リーフレット」「送付文」で使用の用紙・連量はどのようになりますでしょうか。 ・「ポスター」「リーフレット」「送付文」の印刷色数は何色になりますでしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お見込みのとおりです。 ・特に指定はありません。 ・特に指定はありません。
36	P9 (3) 業務内容① (イ)	<ul style="list-style-type: none"> ・送付分は印刷のみ行えば宜しいでしょうか。送付分原稿のデータはどのような形式でいただけますでしょうか。 ・「ポスター」「リーフレット」「送付文」は同一内容ということで宜しいでしょうか。 ・発送内容は、ポスター(2部)・リーフレット(2部)・送付文(1部)で一式という認識で宜しいでしょうか。 ・郵便局出しは弊社工場の最寄りの郵便局で宜しいでしょうか。 ・引抜きは発生しますでしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・word形式を予定しております。 ・送付文はポスター・リーフレットの送付目的等を記載する予定です。 ・ポスター(2枚/件)、リーフレット(数十枚/件)、送付文(1部)を想定しております。 ・お見込みのとおりです。 ・原則ありません。
37	P10 業務内容② (ア)	適切な要員配置のため、平成26年度の給付件数実績、もしくは27年度の給付見込み数をご教示ください。	別途提供いたします。
38	P10 業務内容② (ウ)	点字対象者は何名いらっしゃいますでしょうか。また、データ受領時に点字対象者のみのデータを頂戴することは可能でしょうか。	対象者数は、61人となっています。(H27.3.31時点) 点字対象者のみのデータを、テキスト形式での提供を想定しています。
39	P10 業務内容② (エ)	ここで記載の”バーコード”とは、申請書が返戻された後、申請書の住民をシステム上でミスなく簡単に呼び出すためのバーコードを示しておりますでしょうか？ それとも郵送料を安価に抑えるためのバーコードを示しておりますでしょうか？ システム上の住民データを呼び出すためのバーコードであれば、システムの対象範囲となります。	両方を想定しています。
40	P10 業務内容② (オ)	引抜きは発生しますでしょうか。	発生する可能性があります。
41	P11 (3) 業務内容⑥	<ul style="list-style-type: none"> ・発送件数は、下記に記載の「【参考】平成26年度申請書追加郵送件数等 9,576件」を想定すれば宜しいでしょうか。 ・引抜きは発生しますでしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お見込みのとおりです。 ・発生する可能性があります。
42	P12(3)業務内容⑦申請書等送付依頼対応・⑧(イ)	<ul style="list-style-type: none"> ・印字できない文字がある場合の手書き対応は必須でしょうか。あらかじめ外字データをいただくことはできませんでしょうか。 ・引抜きは発生しますでしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お見込みのとおりです。外字データは提供します。 ・発生する可能性があります。
43	P13(3)⑥未登録外字者データ	<ul style="list-style-type: none"> ・手書き対象者のことを指してますでしょうか。 また、この対象者は参照システムへのデータ引き渡し時、外字者であることを示すフラグ付けは可能でしょうか。 	未登録外字者データとは、手書き対象者のことを指します。提供させていただく未登録外字者データを用いて、参照システム上でフラグをたてていただくことは問題ありません。
44	P13(3)⑦その他引き抜きデータ	どのようなデータを指すものでしょうか。	本市職員が特別に申請内容の審査を行わなければならない等、特別な事由により引き抜く必要のある対象者リストになります。
45	P13(3)⑬支給対象外情報等の入力	どのような情報を入力する想定でしょうか。	例えば、申請書を送付していた対象者がその後の申告で課税者になり支給対象外となった場合の情報を入力すること等を想定しています。
46	P13(3)⑭その他引き抜きデータの取り込み、引抜処理	どのようなデータの取り込みと処理の想定でしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> P13(3)⑦その他引き抜きデータで引き抜いた申請者を職員で調査や審査等を行った後の処理として想定しています。 ・その他引き抜きデータの取り込みとは、前述で引き抜いた申請者を、再度、システムに取り込み、後の処理を行うことを想定しています。 ・引抜処理とは、前述で引き抜いた申請者について、後の処理も本市職員が行う等、再度システムに取り込まないため、そのフラグ付け等を行う処理を想定しています。
47	仕様書 P.5, III	平成26年度のコール及び事務処理の配置席数及びその推移をご教示ください。	別途提供いたします。

48	仕様書 P.5, III, 2	・窓口業務を行う区役所数は6か所で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
49	仕様書 P.5, III, 1, (2), ②	・電話番号に対して、指定はございますでしょうか。一般番号、フリーダイヤル、ナビダイヤル等、提案でよろしいでしょうか（FAXも同じ）。 ・FAXは紙での受信が必要でしょうか。 ・e-mailは、受託期間終了後、受付不可となってもよろしいでしょうか。貴市に譲渡する場合、譲渡費用は本契約とは別に、発注者でご負担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。（契約締結後、早急に決めていただく必要があります。←市政だより掲載の為） ・必要です。 ・お見込みのとおりです。
50	仕様書 P.5 III, 1, (2), ⑤	・外国語対応は三者間通話でも問題ないでしょうか。また、昨年度の外国語対応実績をご教示ください。	問題ありません。 26年度は、(公財)千葉市国際交流協会が実施する三者通話サービスを利用しました。
51	仕様書 P.6, III, 1, (6)	・「統計資料の作成をすること」と記載がありますが、コールデータの取得はどの様な項目が必要になりますでしょうか。統計報告する内容を、26年度の給付金実績からご提示いただくことは可能でしょうか（必要な集計を取る為の準備を過不足なく想定する為）。	提案事項となります。
52	仕様書 P.6, III, 1, (6)	・通話録音は不要との認識でおりますが、間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
53	仕様書 P.7, III, 2, (5), ②	・受託者が負担する内容に、什器（机・椅子など、最低限3席分+市民の待合用）は含まれておりますでしょうか。それとも発注者用意でしょうか。 ・コピー機の設置に必要な電源は受託者で工事等は不要で、OAタップまで発注者でご用意いただける認識でよろしいでしょうか。 ・コピー代は、機械的な徴収ではなく、レシート発行による人的料金徴収でもよろしいでしょうか。	・含まれております。 ・電気工事が必要な場合は発注者で対応しますが、それ以外は受注者負担です。 ・お見込みのとおりです。
54	仕様書 P.8, III, 2, (5), ④	・統計資料の作成は、当日ではなく、翌日以降として発注者と受注者の相談でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
55	仕様書 P.9, III, 3, (1)	・「申請書イメージデータの取込」と記載がありますが、取込んだ申請書イメージのファイルフォーマットに指定はありますでしょうか。 ・申請書のイメージファイルは、業務終了時、別途で納品が必要でしょうか。	申請書イメージがシステムで閲覧可能であれば、ファイルフォーマットは、システムの仕様に合わせていただいて構いません。 また、現状で、業務終了後に、納品していただく想定はありません
56	仕様書 P.9, III, 3, (2), ④	・申請書等の発送に係る費用についても、含むという認識で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
57	仕様書 P.9, III, 3, (3), ①	・ポスター及びリーフレットの印刷・封入封緘・発送業務につきまして、市様より受領物は、宛名ラベルのデータでしょうか、宛名ラベルでしょうか。宛名データの場合エクセルでしょうか。 ・ポスター・リーフレットの部数はそれぞれ3000枚という認識でよろしいでしょうか。	・エクセル形式の宛名データを予定しています。 ・NO36のとおりです。
58	仕様書 P.10, III, 3, (3), ②	・発送は、区内特別郵便でしょうか。その場合、指定の局はいくつありますでしょうか。指定局の指定郵便番号をご教示ください。	・原則区内特でお願いしたい。また、5局あります。 中央郵便局:260 花見川郵便局:262 若葉郵便局:264、265 緑郵便局:266、267 美浜郵便局:261、263
59	仕様書 P.11, III, 3, (3), ③	・申請者情報としてプレプリントが必要な項目数はいくつでしょうか。また追加郵送回数をご教示ください。	当初発送と同様です。また、回数は提案事項となります。
60	仕様書 P.11, III, 3, (3), ⑦	・決定通知書の想定発送回数は何回になりますでしょうか？	NO15のとおりです。
61	仕様書 P.11, III, 3, (3), ⑦, (カ)	・申請書情報入力処理において、現在想定されている対象入力項目、内容をご教示ください。	仕様書のとおりです。
62	仕様書 P.12, III, 3, (3), ⑧	・本契約に含む、申請勧奨は1回のみでよろしいでしょうか。（どれだけ費用・工程の考慮が必要か把握する為）	申請勧奨は、2回行うことを想定しています。 1回目:仕様書P12(ハガキ) 2回目:仕様書P10(申請書)
63	仕様書 P.13, III, 4, (3)	・提供いただくデータの形式（文字コード等）はどのようなものになりますでしょうか。また、それぞれご提供いただける時期は何時になりますでしょうか。26年度の実績等からご提示いただくことは可能でしょうか。 ・外字の文字数は何文字程度でしょうか。 ・外字ファイルの形式はどのようなものになりますでしょうか。 ・整理番号は、各住民に振られた固有の番号で、受領する各データ間においては、本番号での紐付けが可能ですでしょうか。	・提供データのH26年度実績 仕様書 P.13, III, 4, (3)の ①住民基本台帳データ→文字コードはJEF-EBCDICコード ②課税台帳を基にした対象者・保留外データ→Excel形式を想定 ③申請書郵送先データ→文字コードはJEF-EBCDICコード ④生活保護制度、中国残留邦人等に対する支援給付受者データ→テキスト形式 ⑤点字対応者データ→テキスト形式 ⑥未登録外字者データ→テキスト形式 ⑦その他引き抜データ→テキスト形式 ⑧平成26年度口座情報→Excel形式を想定 ⑨利用者定義文字(登録外字)→別途回答いたします ・登録外字の文字数→別途回答いたします ・外字ファイルの形式→別途回答いたします。 ・提供データの中にある固有番号は、すべて共通の固有番号を使用するので、各データ間での紐付けは可能です。

64	仕様書 P.13, III, 4, (3), ⑨	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者提示文字としていただける、ファイル数、ファイル内容、ファイル形式、利用フォント、提供（更新）回数を、26年度の実績でもかまいませんので、教えてくださいいただけますでしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイル数→別途回答いたします ・ファイル内容→別途回答いたします ・ファイル形式→別途回答いたします ・利用フォント→別途回答いたします ・提供（更新）回数→1回（初回のみを想定）
65	仕様書 P.13, III, 4, (4)	<ul style="list-style-type: none"> ・参照システムを利用する受託者のネットワークは、インターネットに接続してもよろしいでしょうか。 ・参照システムは、クラウドサービスを利用することは許可いただけますでしょうか（通信経路をVPN等で保護する事前提）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・システムの設置場所と受託者の利用場所についても、専用線、閉域網等で接続する必要があります。 ・通信経路をVPN等で保護する事が前提であれば、クラウドサービスの利用も問題ありません。
66	仕様書 P.14, III, 4, (5)	<ul style="list-style-type: none"> ・発注者の閲覧する環境はどこになりますでしょうか。また、1か所に2台以上設置するという理解で宜しいでしょうか。 ・参照システムを、受託者が手配するデータセンター（直接事務処理する拠点外）に設置する事は、許可いただけますでしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本庁内で閲覧する予定です。またお見込みのとおりです。 ・問題ありません。
67	仕様書 P.15, III, 4, (5), ⑥	<ul style="list-style-type: none"> ・専用線等で参照システムの設置環境と発注者の利用場所を接続する場合、WAN回線は受託者手配で利用場所に引込みさせていただき認識ですが、構内配線（例えば受託者が設置するルータ以降、端末までのLAN配線）、電源用意は、発注者手配との認識でよろしいでしょうか。（現時点で、受託者での工事内容・配線ルート等が不明な為。） ・発注者が参照システムを利用する環境は、建物は何件で、場所は何箇所、それぞれ何台でしょうか。1箇所2台の費用と想定して、追加の費用は別途相談とさせていただきことは可能でしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電源は、発注者側で確保しますが、LAN配線はご準備いただく想定です。 ・建物は1件、一箇所2台以上の想定ですが、別途の増加分の費用の発生は想定していません。