

八代市物価高騰重点支援給付金（非課税世帯・こども加算）支給業務委託に係る公募型プロポーザル審査に関する質問回答

番号	質問受付日	区分	質問項目	質問内容	回答欄
1	1月16日	実施要領	実施要領 3 ページ 4(1)⑦	賠償責任保険に加入予定の場合は何を提出したらよろしいでしょうか。	加入を予定している賠償責任保険の詳細が記載してあるパンフレットの写しなど加入予定の賠償責任保険の詳細がわかるものを提出してください。
2	1月20日	仕様書	別紙 2 業務委託見積要件 5 審査手順概要 7 その他(1)	支給決定通知の封入封緘・発送業務が業務内容として記載はないが、業務外という認識でよろしいでしょうか。業務としてある場合、それに必要な郵送料の負担は市が負担するという認識でよろしいでしょうか。	支給決定通知の発送に係る事務は委託業務に含まれます。ただし発送に必要な郵送料は市が負担します。
3	1月20日	仕様書	別紙 2 業務委託見積要件 4 想定件数 5 審査手順概要 7 その他 (1)ウ・エ	不備対応が申請者のうち 3 割程度想定されると記載があるが、不備通知送付時の印刷・封入封緘・発送業務に係る費用は業務委託金の中で賄う認識でよろしいでしょうか。また、消耗品関係(郵送用窓あき封筒・返信用封筒)、郵便料については、市が負担する経費という認識でよろしいでしょうか。	不備通知送付時の印刷・封入封緘・発送業務に係る費用については、お見込みのとおりです。また郵送に係る消耗品関係(窓あき封筒、返信用封筒、周知ちらし)は、市が準備し、郵送料も市が負担します。
4	1月20日	仕様書	別紙 2 業務委託見積要件 7 その他 (1) エ 給付金支払い業務	振込先の口座情報は、委託者が準備するシステム及び端末に入力していく認識でよろしいでしょうか。また、BIB 作成のために必要なデータは、そのシステムから出力できる(CSV 等)という認識でよろしいでしょうか。	全てお見込みのとおりです。
5	1月20日	仕様書	別紙 2 業務委託見積要件 7 その他 (1)	委託者負担による準備が明記されていないもので、文房具や衛生用品等の必要と思われる備品は業務委託金の中で賄う認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
6	1月20日	仕様書	・仕様書P2 6各業務共通事項 (5)対応記録の管理	コールセンターでは、対象状況については対応せず、担当課へご案内する運用でよろしいでしょうか。	本市では、電話での対象状況については、本人確認が取れないため回答していません。よって、電話で対象状況を問われた場合には、本人確認ができるもの(マイナンバーカード、運転免許証、医療保険証等)を持参の上、窓口までご来庁いただくようお願いいたします。ただし、基準日や非課税世帯であるなど広く周知されている条件については説明の対応をお願いします。
7	1月20日	仕様書	・仕様書P2 6各業務共通事項 (5)対応記録の管理	対応履歴はコールセンターで対応した問い合わせも全て相手方の氏名・連絡先は必要でしょうか。 (軽度の問い合わせ・書類の書き方等含む)	軽微な問い合わせについても報告対象です。ただし、相手の氏名等が不明な場合は、空欄で構いません。
8	1月20日	仕様書	・仕様書P5 9事務センター業務 (1)概要	『給付金システム』には、口座情報を入力する際に、銀行名をいれたら銀行コードが自動で入力されるなどのアシスト機能がありますか。	アシスト機能はあります。しかし、金融機関コード・支店コードを入力し登録を進めるよう構築されていますので、添付資料等より金融機関コード、支店コードで入力する方をおすすめします。
9	1月20日	仕様書	・仕様書P10 2支給方法 イ 申請型	確認書等のファイレリングに使用するファイルの指定があればご教示ください	A4サイズのファイルであれば指定はありません。
10	1月20日	仕様書	・仕様書P12 5審査手順概要 開封	『収受印』は市から貸与いただけるものでしょうか。	『収受印』は市から貸与します。現時点で3本は所有しています。
11	1月20日	仕様書	・仕様書P13 7その他 (1)ウ消耗品関係	不備対応時に発送する書類(不備書類をお知らせする内容)も市で準備していただくと考えてよろしいでしょうか。	不備対応時に発送する書類については、受託者でご準備いただきます。

八代市物価高騰重点支援給付金（非課税世帯・こども加算）支給業務委託に係る公募型プロポーザル審査に関する質問回答

番号	質問受付日	区分	質問項目	質問内容	回答欄
12	1月20日	その他	その他	本業務に従事するスタッフについて車通勤、駐車場の利用は可能でしょうか。	市職員、会計年度職員、委託業務スタッフについては、本市の駐車場を利用することはできません。来庁する市民専用となっておりますので、車通勤を希望される方は、各自で確保していただくことになります。ただし、自転車やバイクの駐輪場は利用可能です。できる限り公共交通機関をご利用いただくようお願いします。
13	1月20日	その他	その他	参考までに、過去の同種の給付金事業の際の配置人数をご教示ください。	R5年度 非課税世帯給付金(職員4人・会計年度任用職員3人) R5年度 均等割のみ課税世帯給付金(職員5人・会計年度任用職員4人) R6年度 新たな給付・調整給付(職員6人・会計年度任用職員3人+応援職員)
14	1月20日	仕様書	別紙2 見積要件 7 その他、イ	①コールセンター・事務センターの執務室の電源コンセントの数を教えていただけますでしょうか ②複合機は貴市のものをお借りできますでしょうか	①現時点では4口あります。足りなければ増やすことは可能です。 ②本委託事業で使用する複合機は受託者に準備していただきます。
15	1月20日	仕様書	別紙2 見積要件 7その他、ウ	周知ちらしの内容はどのようなものを想定されていますでしょうか。また、周知対象、仕様(A4両面カラーなど)、配布方法(庁内窓口・市の施設に配置など)はどのような想定をされていますでしょうか	周知ちらしは、市が作成します。 周知チラシはA4両面を想定し確認書・申請書に同封します。他の周知対象は全市民ですがHP掲載での周知のみとなります。
16	1月20日	仕様書	別紙2 見積要件 7その他 ウ エ	①口座変更届は貴市が印刷・発送される想定でしょうか。そうではなく受託者が印刷・発送する場合、口座変更届は送付依頼を電話で受付後、発送というフローを想定されてますでしょうか ②プッシュ型通知や確認書の再送付分は貴市が印刷・発送される想定でしょうか。そうではなく受託者で再発送分の印刷・発送に対応する場合、過去の類似案件の再送付率を教えてくださいませんか	①プッシュ型通知分の口座変更届(確認書に切替)についての印刷・発送は3月中に本市にて行います。4月以降のプッシュ型ではないものの口座変更等については受託者にて行います。 口座変更届の発送フローはお見込みのとおりです。 ②プッシュ型通知の返戻分は確認書に切り替えて給付金室で発送します。確認書の返戻分について送付先を確認し再送するので給付金室での対応としますが、対象者の紛失などによる確認書の再発行(再送付分)は受託者の対応となります。過去の類似案件では1%程度の再送付率となっています。
17	1月20日	仕様書	別紙2 見積要件 7その他、エ 給付金支払い業務	BIB作成とは全銀協制定フォーマットにて納品するということで間違いないでしょうか	RKKCS の口座システムで作成されたBIBファイル(全銀協制定フォーマット)で納品願います。
18	1月20日	仕様書	仕様書P2 6(5) 仕様書P7 16(3)	閉域網からセキュアにアクセスができる環境であればクラウドサービスの利用は問題ない、という認識で間違いないでしょうか	個人情報を取り扱う場合、閉域網からセキュアにアクセスが出来る環境のような通信経路の保護だけでなく、接続先のクラウドサービスについても各種セキュリティ要件を満たしていることが必要です。 目安としてはプライベートクラウドやISMAP認証クラウドサービス、LGWAN-ASPであれば要件を満たせる想定です。 その他のクラウドサービスについては、当市デジタル推進課のチェックにより使用を許可しないケースがございます。
19	1月20日	仕様書	仕様書 P3 7 (2)基本事項	DV等特別な措置が必要な対象者は、給付金システムにて、アラート等どのような形で表示されますでしょうか。	DV関連の市民は住所等がアスタリスク表示となっており、警告のメッセージボックスがポップアップされます。

八代市物価高騰重点支援給付金（非課税世帯・こども加算）支給業務委託に係る公募型プロポーザル審査に関する質問回答

番号	質問受付日	区分	質問項目	質問内容	回答欄
20	1月20日	仕様書	仕様書 P3 7(2)イ 仕様書 P6 9(2)エ	①重点支援給付金事業推進室作業室は 本庁2階配置図(縦)右上の「コールセンター・事務センター配置予定」の認識で間違いないでしょうか ②最大収容人数はどの程度でしょうか	①お見込みのとおり。 ②最大収容人数は、一人あたりの専有面積によって変わります。 4.2m×7.2mの30.24㎡の面積があります。
21	1月20日	仕様書	仕様書 P4 7(4)	給付金システムにおいて、処理状況の最新情報の確認・把握はどのように可能なのでしょうか (例)給付金システム専用端末において処理ステータスが「受領・審査中・不備対応中・振込済・市民からの回答待ち」の5段階で表示される、など	RKKCSの給付金システムでは、処理状況を確認できる「申請区分」の管理コードは、「未受領」「受領済」「申請済」「辞退・却下」「返戻(未着)」「再送」「保留」「喪失」「その他」の9つになります。 処理ステータスで使用するのが「受領済」と審査が完了し支払に進んだ「申請済」ですので、「受領済」であれば審査中と判断されます。ただし、不備対応中や市民からの回答待ちについてはシステムでは管理できないため、従前の給付金支給事務の際は別にエクセルで進捗管理ファイルを作成していました。 振込済については、口座データを作成する際に給付金システムに支給日が登録されることで確認できます。
22	1月20日	仕様書	仕様書 P5 8(2)オ	2席を対応可能な状態にするとはありますが、休憩時など、一時的に1名体制となることは問題ないでしょうか。常時2名が在席していることが必須でしょうか	繁忙期・閑散期に応じた対応をお願いします。 一時的に1名体制になる場合でも、業務責任者においては常時対応可能にしておく体制は必要。(必ず連絡がとれる体制)
23	1月20日	仕様書	仕様書 P5 9(1)	①「確認書・申請書イメージデータの取込」とありますが、何にどの形式のデータをどのように取り込むことを想定されていますでしょうか ②「支給・不支給決定通知の入力・発送等」とありますが給付金システムからデータ抽出し印刷・発送できる仕様でしょうか。また、発送はハガキまたは封書どちらを想定されていますでしょうか	①「確認書・申請書イメージデータの取込」については、AI-OCRを使用し口座登録をされる場合を想定しております。AI-OCRを使用される場合の設定によりますので、本市ではファイル形式は問いません。 ②「支給・不支給決定通知の入力・発送等」につきまして、給付金システムのバッチ処理により「支払済通知書」をA4またはハガキ(シーラー)で作成することができます。不支給決定通知書については給付金システムで作成することはできません。従前の給付金においては「支払済通知書」はハガキ(シーラー)で、不支給通知については給付金室で独自に作成(A4)して発送しておりました。
24	1月20日	その他	駐車場	従事者は車通勤を想定しているのですが、貴市市役所の駐車スペースを一部お借りできますでしょうか。	市職員、会計年度職員、委託業務スタッフについては、本市の駐車場を利用することはできません。来庁する市民専用となっていますので、車通勤を希望される方は、各自で確保していただくことになります。ただし、自転車やバイクの駐輪場は利用可能です。できる限り公共交通機関をご利用いただくをお願いします。
25	1月20日	その他	休憩場所	従事者の休憩スペースは庁舎内にありますでしょうか	11:00～14:00まで利用できる休憩室が庁舎内にあります。
26	1月20日	仕様書	人員配置	各業務における業務責任者は、各業務における担当者を兼ねることは問題ないかご教示ください。 また、統括責任者は業務責任者及び担当者を兼ねることができるかご教示ください。	各業務における業務責任者は、各業務における担当者を兼ねることに問題はありせん。 また、統括責任者は、業務責任者を兼ねることができます。
27	1月20日	仕様書	執務室	執務室で使用するテーブルや椅子などの什器類は受注者が手配する必要がありますか。 また、貴市が執務室に設置される物の中で、受注者が利用できるものがあればご教示ください。	執務室で使用するテーブルや椅子などの什器類は原則として受注者負担として準備していただきます。 また引き続き利用可能な物では以下のとおりです。 ①長机(1800mm×450mm):13台 ②OAチェア:8脚

八代市物価高騰重点支援給付金（非課税世帯・こども加算）支給業務委託に係る公募型プロポーザル審査に関する質問回答

番号	質問受付日	区分	質問項目	質問内容	回答欄
28	1月20日	仕様書	仕様書p3	仕様書p3 業務責任者について 「また、DV等特別な配慮が必要な者からの問い合わせに対応すること。」とあります。 “DV 等の特別な配慮”が必要な市民から問い合わせがあった場合は、業務責任者が問い合わせ内容を聞き取りをした上で、速やかに八代市様にエスカレーションする、という理解でよろしいでしょうか？	受託者にて完結できる問い合わせについてはDV等であっても対応していただきます。
29	1月20日	その他	執務室	コールセンター・事務センターの設置予定場所には、関係者の入退出管理ができるものはございますでしょうか。	ありません。必要があれば受託者で準備してください。
30	1月20日	その他	執務室	コールセンター・事務センターの設置予定場所に、郵送物の審査を行うための作業台および原本の保管を行う鍵付きのラックなどの什器等はどのくらいございますでしょうか。（作業台・椅子・鍵付きラック等）	執務室で使用するデスクや椅子などの什器類は原則として受託者負担として準備していただきます。
31	1月20日	その他	使用可能機器	庁舎内の印刷機は利用することができますか。 また、利用が可能な場合印刷機の場所についてご教示ください。	利用可能です システムより出力するものに関しては2F印刷室 システム外で1つの原稿より30枚以上印刷するものに関しては1F浄書室
32	1月20日	その他	給付金システム	RKKCS という給付金システムについて、機能の詳細をご教示ください。	RKKCS の給付金システムは、 ①基準日時点での住基・税情報を基に課税状況を精査し対象世帯の抽出を行います。以前登録した口座情報を複写できます。 ②対象世帯の確認書又は申請書を作成し、作成した書類の種別及び発送日をシステムに登録します。プッシュ型通知については申請区分・支給予定日・支給日を同時に登録します。 ③発送した確認書及び申請書を給付金室で受領した際、バーコード読取機能より受領日を登録し、申請区分のステータスを「未受領」から「受領済」に変更します。 ④審査後、不備がなく支給していい対象となった書類は、バーコード読取機能より支給予定日を登録し、申請区分のステータスを「受領済」から「申請済」に変更します。 ⑤「申請済」のデータで未支給の対象について振込媒体作成処理を行い、支給日を登録します。 ⑥RKKCS の口座システムより口座振込データ作成処理を行い、BIBを作成する。 ⑦支給日以降にRKKCS の給付金システムより振込済通知書を作成する。 以上が簡単な流れになります。 まだ本給付金についてのマニュアルが公開されておりませんが、受託された事業所にはマニュアル等はお渡しいたします。
33	1月20日	その他	問合せについて	給付金に対する問い合わせ対応の中に「過去の住民税非課税世帯への給付金など類似の給付金に関する問い合わせ対応」とありますが、貴市の過去施策の概要は事前にご共有いただける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。

八代市物価高騰重点支援給付金（非課税世帯・こども加算）支給業務委託に係る公募型プロポーザル審査に関する質問回答

番号	質問受付日	区分	質問項目	質問内容	回答欄
34	1月20日	その他	問合せについて	問い合わせ対応をするうえで必要な市民の情報は受託者側で確認ができるという認識でよろしいでしょうか。	住民基本台帳や課税台帳等の必要な情報は確認できます。
35	1月20日	その他	執務室	執務室内の電源はどれくらい確保できますでしょうか 例)PC 何台分まで可能など	現時点では4口あります。足りなければ増やすことは可能です。
36	1月20日	その他	データのやり取りについて	本件に利用するパソコンはインターネット接続不可とありますが、貴市へデータ納品をする際は電子媒体等物理媒体でのやり取りとなりますでしょうか。	本市へのデータ納品は支払時のBIBデータ及びBIBデータ作成時の口座振込集計表のPDFファイルになるかと思われます。 納品の際は、本市でデータ受け渡し専用のUSBメモリーをお渡しします。