

令和7年度 八代市物価高騰重点支援給付金に係る支給業務委託
公募型プロポーザル

質問回答書

番号	質問内容	回答
1	インターネット環境について 安定稼働のためインターネット回線は2回線を想定していますが会議室Eで回線工事を行うことは可能でしょうか。	可能です。 なお、工事や管理、原状回復に要する一切の費用は受託者の負担とします。
2	インターネット環境について 給付金システム（外部クラウドサービス）は市提供のインターネット回線を使う想定なのですが、システムにIP制限かけるために市のIPが必要です。受託業者決定直後にIPを教えていただくことは可能でしょうか。	可能です。
3	印刷について 外字ファイルは貴市から提供いただける、という認識で間違いないでしょうか。その場合ファイルは(eudc.tteファイルなど) どれになりますでしょうか。	デジタル庁より示されている行政事務標準文字ファイル（拡張子:.ttf）を提供いたします。 （外部リンク） デジタル庁：地方公共団体情報システムにおける文字の標準化 https://www.digital.go.jp/policies/local_governments/character-specification

4	<p>印刷について</p> <p>印刷の一部は再委託を検討しているのですが、印刷会社との印字用データの授受について規定はありますか。</p>	<p>授受の方法については、本市が貸与する記録媒体（USB メモリ等）による受け渡し、または受託者の提案によるデータ連携（セキュアなクラウドストレージ等）などを想定しています。</p> <p>なお、再委託を含む個人情報の保護及び受託情報の取扱いについては、仕様書「別記1及び2」を遵守することとしています。</p>
5	<p>仕様書 P4</p> <p>(3) 確認書の受付・審査・不備対応業務 ②審査 ウ</p> <p>「各種情報や審査結果を一括管理システムに入力し、適宜委託者に提出すること」とありますが、システムから出力したデータは、メール送付などどのような提出方法を想定されていますでしょうか。または「日報や週報として報告」でも良いでしょうか。</p>	<p>【1】提出方法については、受託者決定後、報告内容の機密性（個人情報の有無等）に応じて協議の上で決定します。</p> <p>想定は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・件数等の個人情報を含まない統計情報の場合は、メールによる提出 ・個人情報を含む詳細データの場合は、市が貸与する USB メモリへの格納及び書面による提出 <p>【2】報告の頻度について、《5. (3) .②.ウ》の内容は《5. (3) .④.オ》と内容が重複するため、本回答をもって《5. (3) .④.オ》に統一することとし、仕様書を修正します。</p> <p><主な修正内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・《5. (3) .②.ウ》を削除 ・《5. (3) .④.オ》に加筆→「～データまたは書面（あるいはその両方）で報告する。報告方法及び内容については委託者と協議のうえ決定する。」 <p>※5. (4) 及び (5) の週報に関する部分も同様</p>

6	<p>仕様書 P5 (3) 確認書の受付・審査・不備対応業務 ④基本事項 オ</p> <p>「週報により業務の実施状況を記録し、各最終営業日の翌営業日業務終了まで に委託者にデータで報告する。」とありますが、運用は kintone (クラウドサービス) で一括管理する想定のため、週報は kintone からダウンロードでよいでしょうか。※職員様用に kintone 閲覧用 PC を提供します。</p>	<p>質問番号 5 による回答のとおりとします。</p>
7	<p>仕様書 P5 (3) 確認書の受付・審査・不備対応業務 ④基本事項 カ</p> <p>「市が行う給付金関連の資料作成等の支援」の「資料」とはどのようなものを想定されてますでしょうか。</p>	<p>本事業の進捗状況のデータの抽出・整理など、広報活動や庁内報告を行う際に必要となる資料作成の技術的・情動的な支援を想定しています。</p>
8	<p>仕様書 P2 4 概要 (5) 業務スケジュール (想定)</p> <p>「※上記スケジュールは想定であり、具体的な期間や期限については契約締結後に本市と受託者の協議の上、調整するものとする。」とありますが、申請締切や業務委託終了時期についても同様の考え方でよろしいでしょうか。</p>	<p>延長については原則として認められません。</p> <p>受託者との協議は、詳細な工程を決定するためのものです。</p> <p>効率的な業務遂行による「委託期間 (R8.11.30)」の早期終了は可能ですが、「申請締切 (R8.10.30)」については、本市の実施要綱に基づき設定しているため、短縮することは認められません。</p>

9	<p>仕様書 P2 5 業務内容 (1) 給付金システム導入・運用業務 ① ク</p> <p>口座振込データ作成後、振込作業は貴市にてご対応いただけるという認識で間違いはないでしょうか。</p>	<p>ご見解のとおりです。</p>
10	<p>仕様書 P2 5 業務内容 (1) 給付金システム導入・運用業務 ① ケ</p> <p>DV 被害者など特別な配慮が必要な対象者については事前に情報をいただける想定でしょうか。</p>	<p>ご見解のとおりです。</p> <p>本市が受託者に提供する給付対象者に関する情報は、仕様書 P10 の別表 1、別表 2、別表 3 に掲載のとおりです。なお、ご質問の内容は別表 2 となります。</p>
11	<p>仕様書 P2 5 業務内容 (1) 給付金システム導入・運用業務 ③ ユーザー認証</p> <p>貴市側のユーザーは何名様分必要でしょうか。</p>	<p>1 名分を想定しています。</p>
12	<p>仕様書 P6 5 業務内容 (5) 窓口業務 ④ エ</p> <p>多言語対応については、翻訳機等の導入でも問題ないでしょうか。また、想定されている多言語対応が必要な人数は把握されていますでしょうか。</p>	<p>【1】 翻訳機等の導入を妨げるものではありません。</p> <p>ただし、市民の問い合わせに対し、誤解や混乱を与えないような具体的な運用体制を提案してください。</p> <p>【2】 本市の外国人住民数については、以下の HP よりご確認ください。</p> <p>https://www.city.yatsushiro.lg.jp/kiji00324373/index.html</p>

13	<p>仕様書 P3-7</p> <p>審査業務・コールセンターの事務従事スタッフに関して、庁内の駐車場利用は可能でしょうか。可能な場合は、最大何台分のご提供が可能でしょうか。</p>	<p>本市による駐車場の提供はありません。受託者の責任において確保してください。</p> <p>なお、確保に要する一切の費用についても受託者の負担とします。</p>
14	<p>コールセンター設置場所について</p> <p>BCP 対策として沖縄県内に拠点を設けてよいでしょうか。</p> <p>また、コールセンターの設置場所として使用する机・椅子・パーテーション等の什器類は、貴市より貸与いただけるものでしょうか。それとも受託者側で準備する必要があるでしょうか。</p>	<p>【1】可能です。</p> <p>原則として本市が提供する執務室での運営を想定していますが、災害発生時等の業務継続性を高める目的で、受託者の責任において市役所外に拠点を設ける提案は妨げません。</p> <p>拠点を市役所外に設ける場合の注意点は、仕様書【6. (7) .③.イ】をご確認ください。</p> <p>【2】本市が提供するものについては、仕様書【6. (7) .②】をご確認ください。</p>
15	<p>コールセンター業務について</p> <p>1次受けを、AI を活用した音声認識システムにて受電を行うことは可能でしょうか。</p>	<p>コールセンターの一次受付における、AI を活用した音声認識システムの導入を妨げるものではありません。</p> <p>ただし、市民の問い合わせに対し、誤解や混乱を与えないような具体的な運用体制を提案してください。</p>
16	<p>窓口業務について</p> <p>設置場所として使用する机・椅子・パーテーション等の什器類は、貴市より貸与いただけるものでしょうか。それとも受託者側で準備する必要があるでしょうか。</p>	<p>質問番号 14【2】による回答のとおりとします。</p>

17	<p>仕様書 P4～P5</p> <p>確認書の審査、不備対応業務は 11 月 30 日までと記載があり、一方コールセンター業務は 10 月下旬までと記載があります。確認書の不備対応に伴う架電は 11 月末まで行う可能性はありますが、コールセンターは 10 月下旬で終了していることから、11 月に不備架電を行う場合は、受託者にて別番号を用意することになりますでしょうか。仮に別番号を用意する場合、フリーダイヤル以外の番号でも構いませんかでしょうか。</p>	<p>11 月以降に必要となる書類不備等の架電対応については、本市職員が実施する想定です。</p> <p>ただし、架電対応以外の業務については、委託期間終了まで受託者の業務範囲とします。</p>
18	<p>仕様書 P9 9 その他(2)</p> <p>「必要な経費は、仕様書に明記のないものであっても、原則受託者負担」とあります。一方、前段では「仕様書に定めのない事項については、両者協議という記載」があります。仮に仕様書に記載のない業務、仕様書で想定していなかった業務が発生した場合などでそれに伴う追加費用、経費については、その範囲、影響度合いなども踏まえて、まずは両者協議のうえで対応を決めていくという理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご見解のとおりです。</p>
19	<p>仕様書 P2</p> <p>確認書初回発送は 6 月中旬とありますが、初回分の約 33,000 部は一括での発送でしょうか。</p>	<p>全件一括発送、または準備が整ったものから順次発送のいずれも可能です。</p> <p>市民への迅速な通知が最優先と考えていますので、最も早期かつ効率的に発送が完了できる方法を選択してください。</p>

20	<p>P3</p> <p>プッシュ通知の 26,000 部、確認書 33,000 部などの大量発送分は、市役所に納品させていただき、貴市にて発送されますでしょうか。もしくは、受託者から郵便局に直接持ち込みで発送となりますでしょうか。</p>	<p>受託者から郵便局に直接持ち込むことを想定しています。</p>
21	<p>本業務について、共同企業体（JV）またはコンソーシアム形式での参加は可能でしょうか。</p> <p>可能な場合、構成員全員が実施要領3「参加資格」を満たす必要があるか、代表構成員のみが満たせば足りるかをご教示ください。</p>	<p>単独の法人に限るものとし、共同企業体による参加は認めません。</p>
22	<p>仕様書8において再委託は原則禁止とされていますが、書面による承諾があれば可能と記載されています。本業務において、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンター業務 ・システム導入・運用業務 ・事務処理業務の一部 <p>を再委託とする構成は可能でしょうか。</p> <p>また、その場合の承認手続きの時期および必要書類についてご教示ください。</p>	<p>【1】可能です。</p> <p>再委託については、業務の効率性や専門性を高める目的であれば広範に認めることは可能ですが、受託者は、全体の進行管理、各再委託先との調整、及び業務の総括的な責任を負うものとし、本市との直接的な窓口は受託者が一括して担うこととします。</p> <p>【2】承認手続きの時期および必要書類については、契約締結後の協議において指示します。</p>

23	<p>仕様書6(7)③において、市役所外に別途執務拠点を確保することが可能とされています。</p> <p>市外拠点において、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務審査業務の一部 ・コールセンター業務の全部または一部 <p>を実施することは可能でしょうか。</p>	<p>可能です。</p> <p>ただし、原則として、個人情報の保護及び本市との密接な連携を確保するため、本市が提供する執務室での運営を想定しています。</p> <p>業務繁忙期における一時的な従事者の増加など、合理的な理由がある場合に限り、受託者の責任において市役所外に拠点を設ける提案は妨げません。</p> <p>拠点を市役所外に設ける場合の注意点は、仕様書【6.(7).③.イ】をご確認ください。</p>
24	<p>市役所内拠点と市外拠点を併用する場合、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・データ持ち出しの可否 ・接続方式（VPN等）の可否 ・暗号化要件 ・操作ログ取得要件 <p>など、技術的・運用上の制限があればご教示ください。</p>	<p>【1】市外拠点で運用を行う場合は、当市で規定している「セキュリティポリシー」に基づき、あらかじめ申請・許可された特定の端末、電磁的記録媒体等に限定し、以下の安全管理措置を講じた上で実施する場合のみ可能です。</p> <p>【2】通信は、SSL/TLS（TLS 1.2/1.3以上）によるHTTPS通信とすること。</p> <p>【3】システム上の機密情報（ID・パスワード等）を含め、暗号化した運用を行うこと。</p> <p>【4】インシデント発生時のトレースが可能なように、適切なアカウント・操作ログ管理が行われていること。</p> <p>（外部リンク） 八代市情報セキュリティポリシーの改定について https://www.city.yatsushiro.lg.jp/kiji00322544/index.html</p>

25	<p>給付金管理システムについて、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クラウドサービスの利用は可能でしょうか。 ・サーバー設置場所に関する制限はありますか。 	<p>【1】クラウドサービスの利用は可能ですが、当市にて規定している「クラウドサービス利用申請書」及び「クラウドサービス利用時のチェックリスト」を提出いただき、許可を得た場合のみ使用可能です。</p> <p>【2】日本国内に立地し、データの機密性及び安定・安全な運用がなされていることとしています。</p>
26	<p>業務責任者は作業場所に専任配置とされていますが、市外拠点を用いる場合においては、市役所内拠点に常駐することで足りるとの理解でよいでしょうか。</p>	<p>市役所外の拠点を設ける場合、それぞれの拠点に各業務を直接管理・監督できる業務責任者を配置してください。</p>

以上