

関係資料	項目	質問内容	回答内容
仕様書 5 業務内容(1) 管理用データベース			
仕様書	5(1)	「管理用データベースを作成する。」とあります。ご提供するシステムについては、他団体で既に実績があり、セキュリティが担保されたシステムであれば、提案可能との認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
仕様書	5(1)	「受注者は、以下に示す対象世帯に係る情報を搭載し、対応状況を即時に把握し得る管理用データベースを作成する。」とありますが、対象世帯に係る情報はどのような形でご提供いただけるのでしょうか。 また、管理用データベースシステムの指定や条件はありますか。	対象世帯に係る情報はCSV形式でご提供いたします。管理用データベースシステムの指定はありませんので、ご提案の範囲となります。ただし、個人情報について本市を除く社外ネットワークへの接続(一般クラウドサービスを含む)は原則として認めません。
仕様書 5 業務内容(2) 事務センター			
仕様書	5(2)	「申出書類の発送依頼があった場合は、個別に印刷・封入し」とありますが、以下の2点をご教示ください。 ① 委託者から対象の廃止世帯へ、申出書や案内状等の「一斉発送」は行わないという認識で相違ないでしょうか。 ② 一斉発送を行わない場合、対象者からの問合せ契機となる委託者による周知・広報(市政日より、個別ハガキ等)は、いつ頃、どのような方法で実施される予定でしょうか。	①ご認識のとおりです。 ②市政日より及びホームページによる周知を予定しております(掲載時期は未定)。 なお、はがき等による個別の勧奨通知は、現時点においては想定しておりません。
仕様書	5(2)	「国の配布する計算ツール(Excelファイル)」について、推奨される動作環境(OS、Microsoft Officeのバージョン等)およびマクロの有無をご教示ください。	OSはWindows、表計算ソフトはMicrosoft Excel 2016、同2019、同2021またはMicrosoft365で、マクロを使用します。
仕様書	5(2)	「データ授受は専用回線を整備・提供する等」とありますが、委託者にて既に利用・指定しているファイル交換サービス等はいかがでしょうか。受託者側で専用線やVPN等を新規に構築・提案する必要があるかご教示ください。	委託者からの指定はありません。 「十分なセキュリティと迅速性を両立できる方法」であれば可としますので、専用線やVPN等の新規構築等については、ご提案の範囲となります。
仕様書	5(2)	決定通知書の郵送に関して、宛先不明で返戻された郵便物の居住地調査(住民票の追跡等)および再送付業務は、受託者の業務範囲に含まれますか。	架電等により送付先を確認したうえでの再送付業務は含みますが、住民票の追跡等は必要ありません。

関係資料	項目	質問内容	回答内容
仕様書	5(2)	<p>人員体制を適正に設計するため、各業務フローにおいて委託者が希望する標準処理期間(SLA)の目安がございましたら、それぞれご教示ください。</p> <p>① 給付額の算定開始から「給付額データ」を作成し提出するまでの期間 ② 対象者からの「申出書発送依頼」を受付後、印刷・封入し発送するまでの期間 ③ 廃止世帯から「申出書等の提出物」を受領後、審査および算定を行い、「決定通知書のデータおよび紙面」を提出するまでの期間 ④ 委託者から「公印押印済みの決定通知書」を受領後、対象者へ郵送するまでの期間 ⑤ 給付額算定後、「給付金支給用データ」を作成し提出するまでの期間</p>	<p>おおよその目安として、以下のとおりです。</p> <p>① 発注者から受託者へのデータ交付後、1週間以内 ② 受け付けた日の翌営業日まで ③ 補正不要の場合は2週間以内、補正が必要な場合は4週間以内 ④ 受領した日の翌営業日まで ⑤ 上記③に同じ</p>
仕様書	5(2)	<p>約1万5,000世帯分(受給中世帯・廃止世帯)の保護受給データは、業務開始時に一括で受託者へ付託される想定でしょうか。 段階的に付託される場合、毎月何件程度のデータを受領する想定かご教示ください。</p>	<p>一括でお渡しする想定です。</p>
仕様書	5(2)	<p>本業務におけるデータ授受方法についてお伺いいたします。期間やコストを配慮し専用のネットワーク回線の敷設ではなく、Box等のクラウドストレージサービスを利用したデータ授受による運用は可能でしょうか。</p>	<p>個人情報について本市を除く社外ネットワークへの接続(一般クラウドサービスを含む)は原則として認めません。ただし、仕様書5(2)③ウに示す情報セキュリティと同等以上と発注者が認める場合、この限りではありません。</p>
仕様書	5(2)	<p>仙台市から提示いただく生活保護システムから抽出されたデータは全てデータ化されていて、紙からのパンチは必要ない認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
仕様書	5(2)	<p>受給中世帯への振り込み時期はいつ頃を想定していますか。</p>	<p>令和8年8月中旬を想定しております。</p>
仕様書	5(2)	<p>「委託者が提供する対象世帯の保護受給データを国が配布する計算ツール(Excelファイル)に取込み、対象世帯ごとの給付額を算定する。」とありますが、計算ツールへ取込み後、対象世帯にエラーが発生した場合は、エラーが発生した対象世帯のファイルを仙台市へお戻しして、確認いただくという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
仕様書	5(2)	<p>受給中世帯の支給決定通知は、仙台市で対応する認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
仕様書	5(2)	<p>廃止世帯の支給決定通知書に係る手順は、下記の認識でよろしいでしょうか。 ① 受託者が作成、印刷、仙台市にお渡し ② 仙台市にて公印押印、受託者へ渡す ③ 受託者が確認、封入封緘、発送する</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>

質問及び回答

関係資料	項目	質問内容	回答内容
仕様書	5(2)	事務センターについて「十分な人員体制を確保し、常時4名以上配置すること。」とありますが、事務作業リーダーを含めての4名以上か、含まず4名以上かご教示いただけますでしょうか。	事務作業リーダーを含めずに4名以上です。
仕様書	5(2)	給付金データの「バックアップデータの作成をする。」とありますが、バックアップ方法について外付けHDD/SSD、NAS(ネットワーク接続ストレージ)、クラウドストレージなど指定はありますか。	形式の指定はありませんので、バックアップの趣旨に鑑み、データの可用性を適切に維持できる形としてください(例として、システムサーバと同所にバックアップ用のNASを置いた場合、火災による喪失が懸念されるため、遠隔地や耐火金庫に保管する等)。なお、個人情報について本市を除く社外ネットワークへの接続(一般クラウドサービスを含む)は原則として認めません。
仕様書	5(2)	事務センターの設置場所について「委託者と受託者の協議の上決定する。」とありますが、仙台市内のほかにも満たすべき基準等がありますか。	仕様書5(2)①に記載のとおりです。
仕様書	5(2)	廃止世帯へ給付対象である旨の通知は送付するのをご教示ください。通知する場合は、通知時期と発送件数をご教示ください。	廃止世帯に対する個別の勧奨通知は、現時点においては想定しておりません。
仕様書	5(2)	受給中世帯に関する事務について、納品期限の想定があればご教示ください。	8月中旬に支給を完了する想定ですので、7月上旬に計算ツールへ取り込んだデータを納品していただく予定です。
仕様書	5(2),(3)	コールセンターから事務センターの「給付額対象世帯管理用データベース」にリアルタイムでアクセスし、閲覧・対応履歴入力を行う構成を提案可能か。また、リアルタイム同期は必須か。	提案可能です。なお、リアルタイム同期は必須ではありません。
仕様書	5(2),(3)	コールセンターの設置場所(仙台市内)は事務センターと同一拠点である必要があるか。別拠点での構築・運営を提案してもよいか。	同一拠点であることが望ましいですが、別拠点での提案を拒むものではありません。
仕様書	5(2),(3)	事務センター及びコールセンターの事務作業従事者について「常時4名以上」としつつ「業務の繁忙や事務の工夫等で十分に事務を遂行できると委託者が認めた場合、この限りではない。」とありますが、業務量に応じた提案により、閑散期の配置人数を4名未満に縮小することも認められるという認識で相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。

関係資料	項目	質問内容	回答内容
仕様書 5 業務内容(3) コールセンター			
仕様書	5(3)	「履行時間 平日8時30分～17時15分」とコールセンター対応時間の「9:00～17:00」に差があります。8:30～9:00および17:00～17:15は準備・事後処理の時間として、受電窓口を開放しなくてよいでしょうか。	ご認識のとおりです。
仕様書	5(3)	「十分な人員や回線等を確保する。」とございますが、回線数は「コールセンター従事者」に記載のある人員数「常時4名以上」となる4回線以上が最低確保数となりますでしょうか。また、1日に想定する受電数をご教示頂けますか。	最低4回線以上を確保していただきます。1日の受電数については、約48件と想定しております。
仕様書	5(3)	コールセンター及び事務センターの従事者について、ローテーションを組んで業務を兼任させることは可能でしょうか。日本語以外の他言語にも対応する必要がありますか。必要な場合、具体的にどの言語に対応する必要がありますか。	コールセンター及び事務センターの従事者について、ローテーションを組んで業務を兼任させることは可能です。日本語以外の他言語への対応は不要です。
仕様書	5(3)	多言語対応(外国語での問い合わせ)の要否についてご教示ください。	日本語以外の他言語への対応は不要です。
仕様書	5(3)	ピーク時(繁忙期・案内発送後)の4名を超える増員体制や回線の増設は、受託者の提案によるという認識でよろしいですか。	ご認識のとおりです。
仕様書	5(3)	解決できない問い合わせの委託者への報告は、コールセンターから直接行うフローか、それとも事務作業統括責任者を經由するフローのどちらですか。	事務作業統括責任者を經由するフローとします。
仕様書	5(3)	コールセンターで受け付けた申出書送付依頼の印刷・封入・発送は、コールセンター側で実施するか、事務センター側で一括実施する運用も提案可能か、どちらですか。	いずれの運用方法も提案可能です。
仕様書	5(3)	FAQは委託者が提供するか、受託者が作成するか、どちらですか。また作成する場合の委託者承認プロセスはどのようになりますか。	委託者から厚生労働省の資料等を提供したうえで、受託者に作成していただきます。委託者承認プロセスは契約締結後、別途協議させていただきます。
仕様書	5(3)	「常時4名以上の配置」について、稼働日の全時間帯を通じて4名を維持する必要がありますか。休憩時間中も4名を維持しなければなりませんか。	「常時」とは、稼働日の全時間帯を指します。なお、仕様書5(3)②ウに記載のとおり、常時4名を下回るとしても、業務の繁忙や事務の工夫等により、委託者が十分に事務を遂行できると認められる場合があります。

質問及び回答

関係資料	項目	質問内容	回答内容
仕様書	5(3)	「常時4名以上」の4名には、SV(スーパーバイザー)やリーダー職も含まれるか、それとも電話対応者のみで4名が必要か、どちらですか。	コールセンター従事者のみで4名以上です。
仕様書	5(3)	フリーダイヤルの契約主体(委託者・受託者のいずれか)はどちらですか。また、開通手続きの責任分界点はどこになりますか。	フリーダイヤルの契約主体及び開通手続きのいずれも、受託者に担っていただきます。
仕様書	5(3)	コールセンターの対応履歴の管理方法について、必須項目・記録粒度・使用ツールの指定はありますか。委託者指定のシステムはありますか。	以下の項目について、まずは事務センターに速やかに報告できるように管理・記録していただきます。 ・対応した日時、相手方氏名、対応者、問い合わせ内容(概要記載で可)、応答内容(概要記載で可) また、使用ツール及びシステムの指定はありません。
仕様書	5(3)	フリーダイヤルへのIVR(自動音声)導入は可能ですか。	可能です。
仕様書	5(3)	通話録音の要否および保存期間・管理要件はありますか。	通話録音は必須ではありません。また、録音する場合の保存期間・管理要件等の指定もありません。なお、録音データについては業務完了後すみやかに破棄してください。
仕様書	5(3)	ピーク時(案内発送直後等)における1日または月間の想定入電数の目安はあるか。また1件当たりの平均対応時間(通話時間+後処理時間)の実績データがあればご教示いただけないでしょうか。	ピーク時(案内発送直後等)においては、1日あたり96件を目安として想定しております。1件当たりの平均対応時間(通話時間+後処理時間)の実績データはありません。
仕様書	5(3)	個人情報を含む問い合わせ対応時のオペレーターによる本人確認手順について、委託者からガイドラインの提供はありますか。	契約締結後、厚生労働省の資料等を参考に、確認手順の考え方等をお示しします。
仕様書	5(3)	災害・システム障害発生時のコールセンター代替対応(BCP)について、委託者から要件・基準の指定はありますか。	契約締結後、別途協議させていただきます。

質問及び回答

関係資料	項目	質問内容	回答内容
仕様書 5 業務内容 全般			
仕様書	5全般	仙台市にて広報等を行いますか。行う場合、いつ頃、どのような媒体にて実施を想定されていますか。	市政日より及びホームページによる周知を予定しております。なお、はがき等による個別の勧奨通知は、現時点においては想定しておりません。
仕様書	5全般	仙台市設定のサービスレベル等に基づき、未達の場合のペナルティー等がありますか。	契約条項(仕様書を含む)に違反する場合は、本市関係規程に基づき対応させていただきます。
仕様書	5全般	受託者側で対応する印刷物は、「廃止世帯の申出書とそれに係る送信用封筒・返信用封筒」、「廃止世帯への不備通知とそれに係る送信用封筒・返信用封筒」、「廃止世帯の支給決定通知書」、でお間違いないでしょうか。	ご認識のとおりです。
仕様書 6 その他業務実施における要件等			
仕様書	6(4)	月次報告書の提出は、紙・メールどちらでの提出となりますか。	メールによる提出を想定しております。

質問及び回答

関係資料	項目	質問内容	回答内容
仕様書 7 その他契約に関する要件等			
仕様書	7(1)	「本業務の実施により生じるテナント借上費用(原則賃料)、電話料、郵送料は委託者の負担」と記載がありますが、これらは御見積りに含めない認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。なお、礼金、仲介手数料等の契約手続きに伴う費用については、委託者が負担するので、見積書への計上は不要です。
仕様書	7(1)	机、テーブル等の備品、電話機、パソコン・プリンタ等の電子機器、業務にて使用する消耗品及び敷金・礼金、水道光熱費については受託者が負担するという認識でよろしいでしょうか。	礼金を除いてご認識の通りです。なお、礼金、仲介手数料等の契約手続きに伴う費用については、委託者が負担するので、見積書への計上は不要です。
仕様書	7(1)	PBX・通話録音システム等のシステム利用料、PC・電話機・什器等のリース・購入費用は委託者負担の「必要経費」に含まれないという認識でよいか。	ご認識の通りです。
仕様書	7(4)	「支払い回数及び支払時期は別途協議して決定する。」とありますが、委託料について毎月の均等支払いは可能でしょうか。	契約締結の段階で別途協議させていただきます。
仕様書	その他	本業務に使用する端末(PC等)についてお伺いいたします。他政令指定都市様における同様の入札案件におきまして、生活保護システムを使用するケースがあり、その場合端末を貸与いただく前提でした。仙台市におかれましては、生活保護システムの使用、端末の貸与は想定されておりますか。	現時点では想定しておりませんが、契約締結後、別途協議させていただきます。
募集要項			
募集要項	別紙1	参加表明添付書類に関して、市税の滞納がないことの証明書、消費税及び地方消費税に関する証明書については、仙台市にて公募される案件同様、発行後3か月以内かつ写しの提出で良いでしょうか。	ご認識のとおりです。
募集要項	別紙1	企画提案書について「15ページ以内」と制限がありますが、提案15ページの他に参考資料を別添することは問題ないでしょうか。	参考資料である旨を明記のうえで提出するのはかまいませんが、評価の対象外となりますので、ご注意ください。
募集要項	別紙2	経費積算内容については、事業者任意様式の見積書にて評価いただく認識でありますが、企画提案書ページ数に上限があるため、提案書内に含める必要があるかの確認でございます。	ご認識のとおりです。ただし、見積書には経費積算のみを記載し、企画提案書に記載すべき内容は記載しないでください。
募集要項	別紙2	経費積算内容について、別に見積書を提示しますので、企画提案書への記載を割愛することは、評価点に影響しますか。	影響しません。ただし、見積書には経費積算のみを記載し、企画提案書に記載すべき内容は記載しないでください。