

「仙台市障害福祉事務センター運営等業務」に関する質問及び回答

※質問内容については原文のまま掲載しております。

No.	質問内容	回答内容
1	貴庁より承諾を得た場合には、委託業務の一部については履行可能と記載がございますが、具体的にどの範囲の業務であれば、オフサイトでの運用は可能である想定されてますでしょうか。 また、履行場所の距離の指定はございますでしょうか。	個人情報の利用を伴う業務についてもオフサイトでの履行は可能です。 ただし、履行場所の管理状況や、対象の業務にて扱う情報や利用するサービス・アプリケーションが本市の「仙台市行政情報セキュリティポリシー」及び「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」を遵守したものであるか契約締結前に審査を行う必要があります。 審査等の結果、オフサイトにて履行できない場合もありますのでご留意願います。 なお、履行場所の距離については従事する業務の内容によって指定させていただく場合がございます。
2	スムーズな移行を踏まえ、現行動務されている方をご紹介いただくことは可能でしょうか。	契約締結後、円滑な業務移行に向けて、業務ごとに現在の担当者をご紹介し、詳細な業務説明を行う予定です。 なお、事務センター従事者の雇用活動について本市が関与することはありません。
3	「本市の承諾を得た場合には、委託業務の一部について上記以外の場所で履行できるものとする」とあるが、問い合わせ対応部門（コールセンター等）を業務従事スペースと別の拠点で実施することは可能でしょうか。	問合わせ対応を別拠点にて実施することは可能です。 詳細はQ1の回答をご確認願います。 また、障害者基本システム内の情報を別端末等へ持ち出すことはできません。
4	「ただし、繁忙期及び業務の進捗状況により本市が必要と認める場合において、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始にも委託業務を実施することがあり得る。」とあるが、繁忙期間は今後も更新タイミングとなる「6月～7月(8月)」となるという認識でよろしいでしょうか。	指定難病医療費助成業務においては、5月上旬に約9,500件の更新案内の一齐送付を行うため、印刷物の準備や封入作業と発送後の問合せ対応により4月～5月もやや繁忙となります。また、申請受付の繁忙期間はご認識のとおりですが、更新後の受給者証発送とそれに伴う問合せ対応のため、9月も繁忙となります。 自立支援医療（精神通院医療）業務及び精神障害者保健福祉手帳業務においては、特段繁忙期はありません。
5	「マニュアルやFAQの作成、従事者の確保等の実施体制の構築、これらに付随した本市との打合せ等、準備期間に実施する業務のスケジュールを作成する。」とあるが、マニュアルやFAQの作成についてフォーマットの提供や提出する際の形式は決まっておりますでしょうか。	マニュアルおよびFAQのフォーマットについては定めておりません。
6	各種運営業務のセンターの規模はどのぐらいでしょうか。 ・障害者総合支援センター ・精神保健福祉総合センター また、委託側のスペースはどのくらいいただけますでしょうか。 図面のレイアウトなどがございましたらお願いいたします。	各業務は、障害者総合支援センター、精神保健福祉総合センターの他、各区・総合支所においても他業務と並行して処理しているため、規模をお示しするのは困難です。 なお、履行場所の面積については「別紙1 仙台市障害福祉事務センター運営等業務委託仕様書」3（1）に記載の通りです。 また、履行場所の間取図等については受託候補者となった事業者のみに公開させていただきます。
7	「本市が貸与する業務マニュアル等を確認した上で、効率的な運営業務を遂行するに当たり、デジタルツールの活用も踏まえた最適な業務フローを検討し」とあるが、SaaS(クラウド)上で提供されているツールを導入する場合、セキュリティ要件やネットワーク要件等の制限はございますか。	クラウドサービス等を利用する場合には「仙台市行政情報セキュリティポリシー」および「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」を遵守する必要があります。 また、クラウドサービス上で行政情報や個人情報を取り扱う場合には、別途クラウドサービスに関する調査が必要となります。 本市の最新の「仙台市行政情報セキュリティポリシー」および「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」は添付の通りですのでご確認ください。
8	「本市が貸与する業務マニュアル等を確認した上で、効率的な運営業務を遂行するに当たり、デジタルツールの活用も踏まえた最適な業務フローを検討し」とあるが、デジタルツールの中には事務センター用のホームページの作成やSNS等の広報等も含まれますか。	含まれます。 なお、ウェブページの作成やSNS等のソーシャルメディアの利用についても「仙台市行政情報セキュリティポリシー」等の規程に基づき遵守すべき事項がありますので、ご留意ください。
9	「本市が貸与する業務マニュアル等を確認した上で、効率的な運営業務を遂行するに当たり、デジタルツールの活用も踏まえた最適な業務フローを検討し」とあるが、業務フローや手順を確認した上で必要なツールが変更する可能性がございます。 見積の総金額の中で各項目の内訳の割合を変更してもよろしいでしょうか。 例) デジタルツール作成費割合 見積時5%→受託後10%へ変更 人件費割合 見積時40%→受託後35%へ変更等	契約締結後に内訳を変更する必要が生じた場合には、別途協議とさせていただきます。
10	「本市が提供するFAQについて内容を整理し、検索性の容易さに配慮するなど、業務従事者が使いやすい体裁に改めること。」とあるが、現状FAQの活用場面と活用頻度、運用方法(例：エクセルで作成し運用している等)について教えてください。	指定難病医療費助成業務においては、申請者等より問合せがあった場合や、提出された書類の内容等に疑義があった場合に活用しております。このため、最頻では毎日活用されるものです。Excelで作成し、必要に応じて印刷の上使用しております。 自立支援医療（精神通院医療）業務及び精神障害者保健福祉手帳業務においては、区役所及び支所向けに業務マニュアルと一体化したFAQ（Wordファイル）を作成しており、日々の業務に活用しています。なお、内容については、運用の変更や区の要望を踏まえ、年1回程度の頻度で更新を行っております。
11	「研修終了後は、その研修内容、研修対象者、研修対象者からの質問及びその対応等を作成した研修実施報告書を作成し、本市に報告する」とありますが、下記2点が網羅されていればよろしいでしょうか？ ①研修の実施スケジュールと実施内容 ②研修中の質疑応答記録	質問事項に記載の2点に加え、受講者アンケートの集計結果等をもとに研修の成果・効果についても記載していただきたいと考えております。
12	研修・準備期間の間、具体的にどのようなイベントを想定されていますでしょうか。	週次の進捗確認ミーティング、作成いただいた業務マニュアル及び業務フローに対するレビュー、システムの操作説明会等を想定しております。
13	引継ぎとして貴市から研修を実施していただくことは可能でしょうか。 また、その際の研修項目・時間数についてご教示いただけますでしょうか。	業務説明については必要に応じて実施させていただきますが、実施形態や実施内容、実施回数等については別途協議とさせていただきます。
14	「開封した後、委託業務に関するもの以外の書類等があった場合は、直ちに本市に報告し、対応を協議すること」と記載がございますが、「以外」の書類とは具体的にどのような資料がございますでしょうか。	委託業務以外の事業に関する申請書類や、申請には不要な添付書類等を想定しております。
15	不備解消はどの程度のレベルまで受託者側で行うのでしょうか。	原則、不備解消に係るすべての作業を受託者にて実施していただきます。 ただし、仕様書に記載されていない業務（個人番号を利用した各種照会業務等）については本市職員にて実施いたします。
16	受付した書類に添付書類の不足等があった場合は、電話等で速やかに不備解消のための対応と記載がございますが、どのくらいの件数の対応が必要であると想定されていますでしょうか。また、件数実績等ございましたら、教えていただけますでしょうか。	いずれの業務においても、不備の割合は申請件数に対し5%～10%程度発生するものと想定しております。

No.	質問内容	回答内容
17	事務センターに直接来られる方はどれくらいいるのでしょうか。 また、そのための受付窓口を設置する必要はありますか。	事務センターへの来所者数については算定しておりません。 また、来所いただいたとしても、対面による不備確認等の対応は行わない想定ですので受付窓口の設置は不要です。
18	「受注者は申請書等に番号を付して、受付者、発送元、受付日、受付数及び受付内容を、「受注者において構築する管理方法」で記録する」とありますが、 ①付与する番号のルールに決まりがあるか教えてください。 ②現状の管理ツールと管理方法について教えてください。	①指定難病医療費助成業務において、申請と合わせて提出いただく臨床調査個人票のみ一定の決まりに基づいた付番を行っております。 ②現状、管理ツールを用いた管理等は実施しておりません。
19	封緘前に職員様のチェックはございますでしょうか。	職員によるダブルチェック等は予定しておりません。
20	発送の郵送方法、また記録方法のフォーマットなどはございますでしょうか。	発送方法及び記録方法のフォーマットについては設けておりません。
21	市民等や関係機関等からの問い合わせについてツールは「電話」のみでしょうか。 問い合わせフォームやWEB上でのFAQの活用は検討されますでしょうか。	電話に加えてFaxでの問い合わせが想定されますが、デジタルツールの活用、業務の効率化といった観点から、他の手法も検討したいと考えております。
22	「受注者は、受付後の業務の流れを踏まえ、受付した申請書の書類を整理及び仕分けするとともに、データ化等して管理する。」作業について、スキャンの上PDF化しておくという認識ですが、申請者毎にフォルダ分けする必要はございますか。または、受付日毎にフォルダ分けいたしますか。	申請書類のデータ化については、格納ルール等の細かな業務要件も含め準備業務期間において検討・協議させていただきます。 ただし、データ化等する場合にも、各申請者に係る書類について容易に検索可能である状態で管理されていることが必要と考えます。
23	データ管理のイメージについて詳細にご教示をお願いいたします。	データを特定のフォルダに格納し、必要に応じ検索・閲覧が可能となるようインデックスを随時更新する等が想定されますが、管理の詳細は、準備業務期間において検討・協議させていただきます。
24	保管用のファイルはご提供いただけるのでしょうか。	本市にて用意する物品については、仕様書「9 電算システム、機器及び什器備品等」に記載の通りです。 記載のない物品等については、受託者にてご準備いただくこととなります。
25	在庫管理スペースはご用意いただけますでしょうか。また、申請書や封筒等は元通りに製本するイメージでよろしいでしょうか。	在庫管理スペースについては、履行場所内に設ける想定としております。 また、申請書類については各業務要件に応じて編綴していただきますので、申請書や封筒等を元通りに製本する必要はございません。
26	管理責任者（マネージャー）、業務責任者（リーダー）に配置されるスタッフの必要経歴や必要資格等の決まりはありますか。	業務上必須となる資格はございませんが、同規模事業の運営経験や各種障害（特に精神障害）特性への理解、合理的配慮の提供に関する知識、一般的な接客スキルは必須となります。 また、高額療養費や診療報酬支払の仕組みといった医療保険制度に関する知識を有することも望ましいと考えます。 なお、本市では障害理解を目的として「障害理解サポーター養成研修」を実施しております。 無料で受講可能な研修となっておりますので、受講をご検討いただけましたら幸いです。 https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/kurashi/kenkotokufukushi/shogai/torikumi/supporter.html
27	仕様書の記載通り、固定電話機及び電話回線は本市が用意されるものだと思いますが、現段階で弊社側での追加での用意は必要ない認識で問題ございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。
28	「委託業務において使用する固定電話機及び電話回線は、本市が用意する。この場合の電話料金は本市が負担する。ただし、委託業務を遂行するに当たり必要となる要員間の連絡のための電話機は、受注者が用意すること。」とありますが、 ①固定電話機に搭載される機能はどのような機能があるか教えてください。（録音機能、入電数管理、放棄呼管理、モニタリング機能等） ②問い合わせ対応業務での報告項目について教えてください。	①本市にて準備する固定電話機は、必要最低限（通話機能、保留機能、内線機能、転送機能）の機能のみを有したものといたします。 多機能な機種へ変更することは可能ですが、設置台数とのトレードオフとなりますので、詳細な仕様については契約締結後に協議させていただきます。 ②仕様書「8 納品成果物」に記載のある項目他、入電数及び架電数についても報告願います。
29	「各業務所管部署や各区役所・総合支所間の書類の回送については、原則として、庁内巡回郵便を利用するものとする。ただし、すべての書類は本市役所本庁舎に回送・集約されるため、受注者において1日1回以上、市役所本庁舎に受け取りに行くこと。」とありますが、現状の運用でも各センターの担当者が市役所本庁舎へ1日1回以上受け取りに行っていたのでしょうか。 受け取りにいかずともできる運用について検討できる要素はございますか。	指定難病医療費助成業務においては、庁内メール便にて直接回送されるため、業務担当者が本庁舎の文書集配室へ書類の受け取りに行くことはございません。 自立支援医療（精神通院医療）業務及び精神障害者保健福祉手帳業務においては、あらかじめ定められた進達日（月2回程度）に業務担当者が本庁舎の文書集配室へ書類の受け取りに行っています。 また、セキュリティの都合から本庁舎の文書集配室には事務センター業務に従事していない方が入室することはできません。 本庁舎の文書集配室にて文書を受け取らない場合には、各区・支所と事務センター間を結ぶ独自の回送ルートを準備いただくこととなりますのでご留意ください。
30	ファイルサーバ上の共有フォルダ本市と共用で使用可能とありますが、共有フォルダ内に外部からデータを格納したい場合は仙台市様経由で格納いただくこととなりますでしょうか。	共有フォルダにデータを格納いただく場合には、本市職員を経由する必要はございません。 ただし、読み込み可能な記憶媒体はCDまたはDVDのみとなりますのでご留意ください。 また、本市にて準備する端末にアプリケーション（exeファイル等の実行形式ファイルを含む）を追加することはできません。
31	「障害者基本システム」の基本機能について教えてください。 ・市民のどのような情報を閲覧することができるのでしょうか。（名前、住所、年齢等） ・その都度進捗を確認できるようなステータス変更機能はありますか。 ・一覧表を出力できるとあるがcsv形式でも出力可能でしょうか。 ・問い合わせの対応履歴は障害者基本システムに入力するのでしょうか。	障害者基本システム（MCWEL）の基本機能や管理情報については、受託業務の遂行に必要な範囲で契約締結後にご説明しますが、各業務の遂行に必要な機能および情報は網羅されているものとご理解願います。 なお、問合せの対応履歴については、管理方法を含め準備業務にて検討・協議を行わせていただきます。
32	フロー図に「ホームページ掲載用データの作成」とありますが、ホームページは仙台市様のホームページという認識でよろしいでしょうか。事務センターとしてホームページを準備する必要はございますか。	お見込みの通り、本市ホームページ掲載用のデータを作成するものであり、事務センターとして新たにホームページを準備する必要はありません。
33	現在各センターで3業務に従事している方々につきまして、 ・管理者とスタッフはそれぞれ業務毎に何名体制で行っておりますでしょうか。 ・各センターの勤務者の事務センターへの雇用は可能でしょうか。	指定難病医療費助成業務においては、正職員19名、会計年度任用職員18名となっております。また、繁忙期にはアルバイト等の短期労働者を15名程度雇用しております。 自立支援医療（精神通院医療）業務及び精神障害者保健福祉手帳業務においては、正職員13名、会計年度任用職員13名となっております。 ただし、大半の職員が他業務業務となっているため、実働人数についてはお示しできません。 なお、事務センター職員の雇用活動について本市が関与することはありません。
34	仙台市様へのエスカレーション方法についてご指定のツール等決まりはございますか。	エスカレーションの方法については、システム・ツールの利用も含め、準備業務期間にて検討を行います。

No.	質問内容	回答内容
35	「不足書類の提出勧奨、不備箇所の補正又は申請書等の返戻を行う。」とあり1件あたり20分の工数が計算されているが、架電による解消がメインとなりますか。 書類の返戻や不備状の送付をお送りする割合はどれくらいでしょうか。	電話がメインであると想定しておりますが、不備内容によっては返送作業が必要であると考えられることから、1件あたり20分と見込んでおります。 書類の返戻や不備状の送付は不備対応のうち10%程度を想定しております。
36	計算式フォーマットはご提供いただけるのでしょうか。	提供可能です。
37	新規分の受付については、月別申請件数表の記載通り、年間を通して月平均150件前後の件数を対応する認識で問題ございませんか。	お見込みのとおりです。
38	更新分の受付については、月別申請件数表の記載通り、6・7月がピークの認識で相違ございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。
39	「前居住地を管轄する精神保健福祉センターに対して、前回支給認定時に提出された診断書の写しの送付を文書にて依頼する。」とあるが、診断書を取り寄せる際はツールとして文書以外のツールは使用可能でしょうか。	依頼先の判断にもよるかとありますが、診断書は機微な個人情報に該当するため、現時点においては文書にて送付を依頼することが必要であると考えています。
40	「精神保健福祉総合センターから、判定会議2開庁日後を目途に判定済みの申請書等、審査結果及び判定保留者一覧並びに不認定通知書（該当があれば）を送付する」とあるが、判定の回答結果における「精神保健福祉総合センター⇄事務センター」のやり取りはすべて「書面」で行うという認識でよろしいでしょうか。	現在は、書面によりやり取りをしておりますが、業務の効率化を図るため、電子データの格納等による伝達方法の導入を検討しているところです。
41	「委託業務に関する市民及び医療機関等からの照会、問合せ及び苦情（以下、「問合せ等」という。）への対応を行う。」とあるが、どのような問い合わせが多いでしょうか。 内訳があれば教えてください。 ※各業務毎に特徴や傾向があれば教えていただきたい。 ※また月あたりの問い合わせ件数等あれば合わせて教えていただきたい。	市民からは、制度概要や申請方法に関する問い合わせ、また、医療機関からは、受給者の認定内容や制度適用に係る質問等が多く占めています。なお、内訳等の記録はありません。
42	新規分の受付については、月別申請件数表の記載通り、年間を通して月平均150件前後の件数を対応する認識で問題ございませんか。	お見込みのとおりです。
43	更新分の受付については、月別申請件数表の記載通り、年間を通して月平均150件前後の件数を対応する認識で問題ございませんか。	お見込みのとおりです。
44	「手帳を作成後、管理区別の決定一覧とともに各管理区宛に送付する。」とあるが、事務センターから直接対象者へ送付する運用ではなく各管理区から渡しているのはどのような理由でしょうか。	手帳を所持することにより、等級に応じて様々な支援策を利用することが可能であり、区役所及び支所は、関連するサービスの説明等を手帳交付時に行っているためです。
45	新規分の受付については、月別申請件数表の記載通り、年間を通して月平均100件前後の件数を対応する認識で問題ございませんか。	お見込みのとおりです。
46	更新分の受付については、月別申請件数表の記載通り、年間を通して月平均250件前後の件数を対応する認識で問題ございませんか。	診断書添付による申請についてはお見込みのとおりですが、他に年金証書による申請も対応が必要です。
47	各業務、現行の人員についてご教示願いたします。（人数、経験やスキル、派遣で働いている方はいるのか否か。）	"人数"および"派遣で働いている方はいるのか否か"については、Q33の回答のとおりです。 "経験やスキル"については、職員毎に異なるため一概にはお示しできません。
48	電話対応の問い合わせ件数や実績についてご教示願います。	現状、電話対応の件数等は記録しておりません。
49	電話は直通で掛かってくるのでしょうか。若しくは代表から転送されてくるのでしょうか。	直通となります。
50	DV（ドメスティックバイオレンス）対応、緊急を要する対応、トラブル時の対応等について一年間どのくらいの件数の対応がございますか。	DVに関する問い合わせや緊急を要する問合せが直接事務センターに寄せられることはございません。 ただし、申請者の中には配慮が必要（DVを含む）な方も含まれるため、慎重に対応いただくケースは発生いたします。 なお、電話対応等の件数を集計していないことから、具体的な件数についてはお示しできません。
51	どのぐらいの知見やスキルセットが必要でしょうか。 また、保有が望ましい資格等ございますでしょうか。 ・療養費の支給額の計算方法 ・現場管理者など	Q26の回答のとおりです。 ただし、従事者には"同規模事業の運営経験"を求めることはありません。
52	一覧表のフォーマットはご用意いただけますでしょうか。	契約締結後に協議のうえ提供させていただくことは可能です。
53	今回の業務で不着処理の発生は想定していますでしょうか。	"不着"を「こちらから郵送した書類が宛先不明で返送されること」と定義したうえでご回答いたします。 不着となるケースは発生し得るものと認識しております。 不着となった場合には、申請書に記載の電話番号に連絡し郵送先の住所を確認した後に再送する等の対応を実施いただくこととなります。
54	原票の引き取り頻度は週次でしょうか。また、封書は段ボールなどに包装されていると想定しております。	"原票"を「各区・支所から回送された各種申請書類（封筒等の付属物を含む）」と定義したうえで回答いたします。 原票の受け取り頻度は仕様書「9 電算システム、機器及び什器備品等」の「（6）回送及び発送」に記載の通りとなります。 また、原票は各区毎に事務センター用の鍵付バッグに入れて回送される想定です。
55	受付書類はHPの記載通り、下記の4種類の認識で問題ないでしょうか。※イレギュラーケース含まず （マイナンバーカード未所持の場合は+住民票 ・課税証明書（所得証明書）） ・特定医療費（指定難病）支給認定/登録者証（指定難病）申請書（両面） ・臨床調査個人票（申請から遡って6ヶ月→医師が作成） ・保険証写し ・個人番号調査及び個人番号確認書類	新規申請手続きの場合は、お見込みのとおりです。ただし、マイナンバーカード未所持の場合であっても、本市において課税状況の確認が可能である場合は住民票の提出は不要です。
56	受付書類はHPの記載通り、下記の計4種類の認識で問題ないでしょうか。※イレギュラーケース含まず ・自立支援医療費（精神通院）支給認定申請書 ・通院する本人名義の健康保険証の写し ・自立支援医療用診断書（精神通院医療用） 指定自立支援医療機関（精神通院）で作成された所定の様式の診断書が必要です。作成日から3か月以内のものに限ります。 ・個人番号カード等（平成28年1月から手続きにマイナンバーが必要です） 本人の「個人番号カード」の写し ※本人確認書類としては個人番号カード(写真付きのカード)以外の場合は、写真付きの書類（運転免許証、障害者手帳、パスポート）などから1点、写真付きでない書類（健康保険証、年金手帳）などの場合は、2点の写しが必要となります。	現時点においては、概ねお見込みのとおりです。

No.	質問内容	回答内容
57	<p>受付書類はHPの記載通り、下記の計4種類の認識で問題ないでしょうか。※イレギュラーケース含まず</p> <ul style="list-style-type: none"> ・精神障害者保健福祉手帳申請書 ・個人番号カード等(平成28年1月から手続きにマイナンバーが必要です) ・写真2枚(同一のもので次の条件を満たしているもの) 写真は、様式変更の場合を除き、手帳の交付時に提出。 ■写真の大きさ 縦4cm、横3cm ■上半身、真正面、無帽で、1年以内に撮影されたもの ■ボラロイド写真、カラーコピーは使用できません。 ■デジタルカメラで撮影したものは、写真用紙に印刷したものに限りません。 <p>・下記のいずれか一書類</p> <ul style="list-style-type: none"> ■精神障害者保健福祉手帳用診断書(主たる精神障害の初診日から6か月以上経過しており、作成日が3か月以内であることが必要です。) ■障害年金証書等の写し(または直近の年金振込通知書)及び障害年金等に係る照会同意(確認)書 ■特別障害給付金受給資格者証の写し及び障害年金等に係る照会同意(確認)書 	現時点においては、概ねお見込みのとおりです。
58	受付原票はすべてA4、封筒は角2封筒と角A4封筒の想定でよろしいでしょうか。	A4サイズ以外の申請書類も存在します。 また、封筒については長形3号の封筒が使用されることもあります。
59	開封は三辺開封でよろしいでしょうか。	いずれの業務においても開封方法の指定はありません。
60	仕分けの方法はご指定があればお示しいただけますでしょうか。	仕分け方法の指定はございませんが、入力作業の効率化のため、申請区分が明確となるよう仕分けられることを想定しております。 仕分け方法の詳細については、準備業務にて検討・協議させていただきます。
61	件数表には表れていない、閑散期と繁忙期はございますでしょうか。また、時期と件数についてもご教示いただけますでしょうか。	Q4の回答のとおりです。
62	窓口申請とWeb申請の比率はどのくらいでしょうか。	指定難病医療費助成業務においては、来庁による申請が60%程度、郵送申請が40%程度となっています。 電子申請については、難病指定医及び指定難病医療機関に係る申請のみ受け付けており、こちらに限ってはほぼ全件が電子申請となっています。 自立支援医療(精神通院医療)業務及び精神障害者保健福祉手帳業務においては、来庁による申請が95%程度、郵送申請が5%程度となっています。 電子申請については1%未満です。
63	申請書の不備率は何%くらいですか。	Q16の回答の通りです。
64	受付業務において、どのぐらいの知見やスキルセットが必要でしょうか。	Q26の回答のとおりです。
65	エスカレーションのあげ方について、ご指定があればお示しいただけますでしょうか。	Q34の回答の通りです。
66	申請書(両面)全体の記入率は約70%の想定でよろしいでしょうか。また、原票に管理コードはない認識で問題ございませんでしょうか。	概ねお見込みのとおりです。なお、管理コードはありません。
67	申請書(両面)全体の記入率は約50%の想定でよろしいでしょうか。また、原票に管理コードはない認識で問題ございませんでしょうか。	概ねお見込みのとおりです。なお、管理コードはありません。
68	申請書全体の記入率は約50%の想定でよろしいでしょうか。また、原票に管理コードはない認識で問題ございませんでしょうか。	概ねお見込みのとおりです。なお、管理コードはありません。
69	不明文字の対応はいかがいたしましょうか。	読み取り不能な文字があった場合には、不備対応の一環として受託者にて申請者へ連絡し、内容確認後に正しい文字へ補正していただきます。 なお、判断基準等の細かい業務要件については、準備業務において検討・協議させていただきます。
70	電算システム(障害者基本システム)の使用において、どのぐらいの知見やスキルセットが必要とでしょうか。	Windows OSの基本操作、キーボードを使用した文字の入力、マウスを使用したWebシステムの操作ができることが必須条件となります。 なお、本市にて障害者基本システムの操作研修を開催いたしますので、当該システムに関する知見は不要です。
71	エスカレーションのあげ方はいかがいたしましょうか。	Q34の回答の通りです。
72	不明文字等発生した場合、貴庁に返却で問題ないでしょうか。	Q69の回答の通りです。
73	旧字・外字はない認識でよろしいでしょうか。	旧字・外字ともにございます。 なお、基幹システムで使用している外字は「仙台市平成明朝体W3」という本市独自のフォントを使用しています。
74	受託者がスキャナーを準備した上でオンサイトでの運用となりますでしょうか。	お見込みの通りです。 なお、オフサイトによる運用をご提案いただいても問題ありませんがその場合においても「仙台市行政情報セキュリティポリシー」および「情報システム処理に伴う個人情報等に係る外部委託に関するガイドライン」を遵守する必要があります。 本市の最新の「仙台市行政情報セキュリティポリシー」および「情報システム処理に伴う個人情報等に係る外部委託に関するガイドライン」は添付の通りですのでご確認ください。
75	完成イメージについて、下記の想定で問題ないでしょうか。 ①モノクロ(両面)※片面のみの場合は白紙除去 ②拡張子→PDF ③解像度200dpi※品質面で相互間の相違ないよう事前テストで確認し合ってからを予定いたします。	想定の内容で問題ありません。
76	ファイル形式や階層とファイル名付与の指定はございますでしょうか。	ファイル形式についてはQ75の回答の通りです。 階層及びファイル名の仕様については業務要件となりますので、準備業務にて検討・協議させていただきます。
77	データの納品方法・形式と納品頻度について、ご指定があればお示しいただけますでしょうか。	データの形式についてはQ75の回答の通りです。 納品方法及び納品頻度についてはスキャン業務の運用と関連するものと考えますので、準備業務にて検討・協議させていただきます。
78	具体的な形式審査の確認項目についてご教示願いたします。また、どのぐらいの知見やスキルセットが必要でしょうか。	医学的審査に必要な項目が記載されているか、制度において有効な臨床調査個人票であるか等が確認項目となります。検査値等による具体的な審査ではないため、特に必要なスキルはありません。
79	審査の仕分け条件はいかがいたしましょうか。(種類や難易度分けなど)	特定の16疾患については審査のため仕分けが必要ですが、難易度による仕分けは不要です。
80	一覧表の作成方法はどのように想定されていますでしょうか。また、発送する一覧表も含めすべて形式は共通でしょうか。	障害者基本システムより出力するものと、障害者基本システムより出力したCSVファイルを加工したExcel形式を想定しております。表示項目は作業により異なりますが、形式はいずれかとなります。なお、一覧表の発送業務はございません。

No.	質問内容	回答内容
81	審査会の出席メンバーについてご教示お願いいたします。	指定難病審査会委員最大12名、宮城県事務局2名、仙台市2名が出席しております。業務委託後は、仙台市の出席者は1名のみとする予定です。
82	不備分のエスカレーションについて、ご指定があればお示しいただけますでしょうか。	不備があった場合は、医療機関へ架電や文書による照会を行っていただきます。
83	下記の認識で問題ないでしょうか。 インバウンド→申書に関する各種問い合わせ、DV（ドメスティックバイオレンス）対応、緊急を要する対応、トラブル時の対応等 アウトバウンド→受付時の不備解消の問い合わせ、関係機関等への問い合わせ	"インバウンド"は障害福祉事務センターに寄せられる問い合わせを、"アウトバウンド"は障害福祉事務センターから行う問合せを意味するものと定義して回答いたします。 DVに関する問い合わせや緊急を要する問合せが直接事務センターに寄せられることはございません。 ただし、申請者の中には配慮が必要（DVを含む）な方も含まれるため、いずれの場合においても慎重に対応いただくケースは発生いたします。 具体的な対応方法については、準備業務において検討・協議のうえ決定させていただきます。
84	件数報告と報告頻度はいかがいたしましょうか。また、納品データの形式はいかがいたしましょうか。	件数報告と報告頻度については仕様書「8納品成果物」に記載の通りです。 納品データの形式については、準備業務において検討・協議のうえ決定させていただきます。
85	閑散期と繁忙期はございますでしょうか。時期と（架電・入電）件数についてもご教示いただけますでしょうか。	繁忙期についてはQ4の回答のとおりです。 なお、指定難病医療費助成業務における閑散期は11月～3月となります。1日あたりの架電・入電件数については、繁忙期は最大50件程度、閑散期は10件程度を見込んでおります。 自立支援医療（精神通院医療）業務及び精神障害者保健福祉手帳業務においては、架電・入電件数を集計しておりませんのでお示しできかねます。
86	どのような専門性、知見やスキルセットの保有が望ましいでしょうか。	Q51の回答の通りです。
87	エスカレーションのあげ方について、ご指定があればお示しいただけますでしょうか。	Q34の回答の通りです。
88	外国語対応はございますか。また想定件数は何件くらいでしょうか。	外国籍の方も要件を満たせば申請可能であるため、外国語対応も想定されます。 ただし、当該業務において外国語対応が必要となるケースは稀です。現在の運用においても、外国語対応を専門とする職員の配置は行っておりません。 なお、外国籍の方の申請は最大で1～3名/月程度と想定しております。
89	ファイリングの形式はどのような想定をされていますでしょうか。また、保管スペースは決まっていますでしょうか。	処理後の書類についてはバイプ式ファイルに綴った後、本市にて準備する鍵付きの書庫（履行場所内）へ保管していただきます。
90	3業務の履行場所は同一フロアでしょうか。それとも分かれるのでしょうか。フロアが分かれる場合、管理者の配置構成等も変更する必要があり、どの程度の広さのスペースで何フロアになるか、わかる範囲でご教示頂けると幸いです。	履行場所は同一の1フロアとなります。 履行場所の面積については仕様書「3履行場所、履行日及び履行時間」に記載の通りです。
91	障害福祉事務センター（委託）から業務所管部署様に対し、各業務の実務に関する確認や問合せ・報告が必要となった場合、どのような手段で対応するのでしょうか。	Q34の回答の通りです。
92	準備期間における弊社採用予定人員の研修で、実際の履行場所でのOJT研修は可能でしょうか？また可能な場合契約締結後から行えるのでしょうか？	履行場所にて研修を開催いただくことは可能です。 ただし、障害者基本システム関連機器等の設置を含め執務室の整備に時間を要することから、使用可能となる時期は令和6年12月中旬以降となる見込みです。
93	ここに記載のロールプレイング研修は、実際の履行場所で実施できるのでしょうか。また、専用システム（障害者基本システム）の使用も可能でしょうか。	Q92の回答の通りです。
94	各業務の收受件数について、区役所・総合支所への来庁、郵送、オンライン申請の比率をご教示ください。	Q62の回答の通りです。
95	イ・ウ 市民等が来庁または郵送で区役所・総合支所へ提出し不備があった場合、不備解消後に障害福祉事務センター（委託）に回送されるのでしょうか。別紙の業務フロー図においては、各区・宮城総合支所にも「不備のある申請書等の管理」との記載がある為、確認をさせていただきます。	郵送にて各区・総合支所へ提出された申請書類については、不備確認を行わないまま事務センターへ回送されます。 各区・総合支所から回送された申請書類であっても、不備が解消されているとは限りませんのでご留意ください。 また、事務センターにて不備を指摘した申請書類が、各区・総合支所へ再提出されたり、その逆が生じる可能性も考えられます。 指摘した不備内容については、事務センターと各区・総合支所間で共有する必要がありますので、業務フローの各区・宮城総合支所にも「不備のある申請書等の管理」といった記載を入れております。 なお、不備内容の共有方法については、準備業務にて検討・協議させていただきます。
96	①現在、区役所・総合支所にて対応されている1日あたりの平均受電件数（合計）は何件位でしょうか。 ②各業務毎の受電比率と、問合せ内容についてご教示ください。 （例）指定難病医療費助成〇%、自立支援医療（精神通院）〇%、精神障害者保健福祉手帳〇%、その他〇%。 申請後の進捗状況〇%、申請の方法〇%、各制度に関する問合せ〇%、医療機関からの申請者に関する問合せ〇%等。 ③個人情報に関する問合せについて、対応方法をご教示ください。 例えば「〇月〇日に、〇〇区役所で自立支援医療の更新申請を行ったが、受給者証はいつ頃届くか」という問合せがあった場合、受電時に回答する、或いは申請書に記載されている電話番号に限り折り返し架電する、または別の対応方法。 ④問合せ業務の範囲について、障害福祉事務センター（委託）は各業務の申請手続きに関連する対応がメインという認識でよろしいでしょうか。 制度に関する具体的な内容については、業務所管部署様へのご案内という対応でよろしいでしょうか。 （例）精神障害者保健福祉手帳において、等級毎に受けられるサービス内容。	①指定難病医療費助成業務においては、20件/日程度と想定しております。 自立支援医療（精神通院医療）業務及び精神障害者保健福祉手帳業務においては件数の集計を行っていないためお示しできかねます。 ②指定難病医療費助成業務においては、申請の進捗状況確認が50%、申請方法の確認が20%、各制度に関する問合せが10%、医療機関からの申請者に関する問合せが20%です。 自立支援医療（精神通院医療）業務及び精神障害者保健福祉手帳業務においては件数の集計を行っていないためお示しできかねます。 ③個人情報に関連する問合せについては本人確認を行う必要があるため、申請書に記載の電話番号への折り返し連絡や3点確認（氏名・生年月日・現住所）が原則となる想定です。 問合せに対する対応方法を含む詳細な業務内容については、準備業務にて検討・協議を行っていただきます。 ④業務範囲としては、申請書の記入方法や必要書類に関する問合せに加え、制度の内容説明についても対応いただく想定です。 ただし、問合せ内容によっては住んでいる区の区役所・総合支所を案内する場合がありますので、詳細については準備業務にて協議させていただきます。
97	引抜依頼があった場合、①区役所・総合支所からの依頼方法②区役所本庁舎に持ち込むまでのリードタイム③引抜の発生頻度をご教示ください。	①電話（内線）による依頼が主となる想定です。 ②書類の引抜時間（数分程度を想定）＋移動時間（往復15～20分）となります。 ③現行運用にはない作業となりますので、明確な発生頻度は回答出来かねます。 ただし、上記回答については申請書のデータ化を行わない場合を想定したものととなります。 ご提案内容として申請書類のデータ化が含まれる場合には、申請書の提供方法が変わりますのでご留意願います。
98	現在貴市にて本業務の会計年度職員は何名ほど従事しているかご教示ください。	Q33の回答のとおりです。

No.	質問内容	回答内容
99	<p>各業務所管部署や各区役所・総合支所間の書類の回送については、(中略)受注者において1日1回以上、市役所本庁舎に受け取りに行くことと記載されています。</p> <p>①庁内便(巡回郵便)の到着時刻、或いは障害福祉事務センター(委託)からの集荷可能時刻の設定はございますでしょうか。</p> <p>②各区役所・総合支所からの進達について、発送前(事前)に障害福祉事務センター(委託)への情報共有はございますでしょうか。</p> <p>(例) 発送日、発送部署名、指定難病医療費助成件数、自立支援医療件数、精神障害者保健福祉手帳件数等。</p> <p>③各区役所・総合支所から進達される各業務の申請書類等は、どのような荷姿でしょうか。</p> <p>(例) 各区役所・総合支所毎で、各業務別にファイリングされた状態。 ○〇区役所 指定難病医療費助成1冊・自立支援医療(診断書あり・診断書無し・市外転入・所得変更)で1冊・精神障害者保健福祉手帳(手帳・自立支援医療と同時)で1冊等。</p>	<p>①庁内便については到着時刻及び受取可能時間が定められています。 具体的な時間につきましては、受託者のお伝えさせていただきます。 なお、履行場所は集荷対応の範囲外となっております。書類を送付する際には、本庁舎へ持ち込みいただく必要がありますのご留意願います。</p> <p>②申請書類の紛失防止等の観点より回送件数程度は共有する想定であります。 共有内容及び方法については、準備業務にて検討・協議させていただきます。</p> <p>③ファイリング等の集約処理は想定しておりません。 申請毎にクリアファイル等に格納され、各区毎に事務センター用の鍵付バッグに入れて回送される想定です。</p>
100	<p>端末等については15台と記載がありますが、受託会社でさらに台数が必要であると判断した場合、受託業者にて用意した端末を使用されるシステムに連携させることは可となりますでしょうか。また、システム連携費用等の別途費用が発生する場合、その費用を概算でもご提示頂けないでしょうか。</p>	<p>受託者にて端末等を準備いただくことは可能ですが、本市にて準備した障害者基本システム端末との連携はできません。 ただし、本市にて使用している共有フォルダに外部からのデータを格納することは可能です。 詳細はQ30の回答をご確認願います。</p>
101	<p>①使用するシステムは、MCWELにて全業務の管理を行うこととなりますでしょうか。 ②受託会社の進捗管理用のシステムを貴市サーバー内に含めて対応することは可となりますでしょうか。可となる場合、各種要件があればご指示頂ければ幸いです。</p>	<p>①委託対象の3業務は、障害者基本システムで管理しています。 ②業務システムに関係のない機器の接続やソフト等のインストールは不可となっております。</p>
102	<p>現行業務フローにおける平均時間は、同業務を概ね何年程度対応した方の平均時間となりますでしょうか。また、本業務は習熟に時間がかかる業務と想定しており、同平均時間にまで達するまでどの程度の習熟を要す想定であるかご指示頂けますでしょうか。</p>	<p>記載している平均時間は、従事年数等を考慮して算出したものではありません。 指定難病医療費助成業務においては、いずれの業務も1~2か月程度で習熟可能であると想定しております。 自立支援医療(精神通院医療)業務及び精神障害者保健福祉手帳業務においては、専門知識の有無や習熟度の差による影響は少ないものと想定しております。</p>
103	<p>別紙1-2,別紙1-3 においては年間想定作業時間が記載されていますが別紙1-1には記載がございません。こちらにおいても年間想定作業時間をご教示いただけますか。また各々の年度ごとの業務増加率はどのくらい見込めばよろしいでしょうか。</p>	<p>指定難病医療費助成業務の年間作業時間については、仕様書別紙1-1【業務内容】に記載の通りです。 また、年度ごとの業務増加率については、受給者の増加率と連動しております。 具体的には、指定難病医療費助成業務においては3%程度、自立支援医療(精神通院医療)業務及び精神障害者保健福祉手帳業務においては「別紙1-2 p.3」、「別紙1-3 p.3」に記載の受給者数の増加率と同程度となります。</p>
104	<p>現在本業務に従事されている貴市職員様、会計年度職員の方は各業務ごとにそれぞれ何名程度の方で対応されておりますでしょうか。本業務専任でない方もいらっしゃるかは想定しておりますが、業務に携わっている方のうち、期間の定めのある方とそうでない方で、それぞれどの程度いらっしゃるのか、ご確認させて頂きたいと存じます</p>	<p>Q33の回答のとおりです。</p>
105	<p>現在本業務を外部業者に委託している場合、その業者名、契約金額をご教示いただけますでしょうか。また、その際の仕様と変更点があればご教示いただければと存じます。一部業務のみ業務委託をしているといった場合は、個別にご提示いただけると幸いです。</p>	<p>現在、本業務は外部事業者へ委託しておりません。 すべての作業を本市職員(会計年度職員等を含む)にて実施しております。</p>
106	<p>②発送作業は再委託することは可能でしょうか。</p>	<p>仕様書「13 留意事項」の「(3) 未承諾再委託の禁止」に記載の通りです。</p>
107	<p>参加表明書等、代表者名のところに「印」と表示が無い書類は全て押印不要という認識でよいでしょうか?</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
108	<p>プレゼンテーション及びヒアリングについて、説明10分質疑20分とありますが、この設定でお間違いないでしょうか?</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
109	<p>仕様書9ページに記載の電算システム以外で、業務で使用しているデジタルツールがあれば教えていただけますでしょうか。(別紙1-2や1-3の業務内容詳細にはRPAという記載もありましたので) また、現時点では使用してなくても、近い将来で導入予定のツールがあれば、その時期を含めて教えていただけますでしょうか。(別紙1-1には電子申請受付やRPAを検討ともありましたので)</p>	<p>難病指定医及び指定難病医療機関に係る電子申請は「D-Sendaiオンライン申請システム」を利用しております。 また、OCRやRPAの導入も現在検討しておりますが、導入時期等についてはお示しできません。 自立支援医療(精神通院医療)業務及び精神障害者保健福祉手帳業務では、本市にて導入しているRPAツールを活用しております。 加えて、カード型の精神障害者保健福祉手帳を発行する際には専用のスキャナ及びカードプリンタを使用しております。</p>
110	<p>履行場所について受託者に開示いただける日程はいつをお考えでしょうか?</p>	<p>受託候補者決定日以降にお伝えさせていただきます。</p>
111	<p>本業務の履行場所における業務従事スペースは独立したスペースでしょうか?それとも隣接して市職員の業務従事スペースがあるのでしょうか?</p>	<p>独立したスペースとなります。</p>
112	<p>業務マニュアルやFAQ等を受託者へ貸与いただける日程はいつをお考えでしょうか?</p>	<p>受託候補者決定日以降にお伝えさせていただきます。</p>
113	<p>準備期間に係わる費用について上限金額の設定があれば教えていただけますでしょうか?</p>	<p>準備業務に係わる費用の上限金額はございません。 ただし、準備業務の費用と運営業務の費用を合算した額の上限は募集要領に記載の通りです。</p>
114	<p>仕様書に記載のある電算システム(MCWEL)と仕様書別紙に記載のある障害者基本システムとは同一のものを指していただけますでしょうか?</p>	<p>同一のものとなります。 ※MCWELは製品名、障害者基本システムは仙台市における呼び名です</p>
115	<p>別紙業務内容1-2や1-3に記載のあるRPAについてシナリオのメンテナンス等のRPA対応は発注者・受託者どちらの対応になるのでしょうか?</p>	<p>本市にて対応いたします。</p>
116	<p>仕様書9ページの利用環境を見るとインターネットが使えないとありますが、外部の機関の連絡先等を調べる際などはインターネットが使用できる機器が別途あるのでしょうか?それとも受託者が準備して持ち込むことで使用可能となりますか?現状どのように対応しているかも含めて教えていただけますようお願いいたします。</p>	<p>インターネットが使用できる端末等(回線含む)については受託者にてご準備いただき持ち込みいただくこととなります。 ただし、協議のうえ本市が業務上必要であると認めた機器のみが持ち込み対象端末となりますのでご留意ください。 なお、現状においても各種検索作業は別端末にて実施しております。</p>
117	<p>募集要領7企画提案書及び見積書の提出(1)企画提案書等の提出③提出書類 企画提案書に関しまして、A4判と記載がありますが、一部のページをA3折込で表装することは認められますでしょうか?</p>	<p>認めません。 募集要領に記載の仕様で提出願います。</p>
118	<p>別紙1仕様書 3履行場所、履行日及び履行時間(2)履行日 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始に業務を実施するケースは例年どのくらい発生していますでしょうか。</p>	<p>指定難病医療費助成業務においてのみ、年2程度発生しております。</p>

No.	質問内容	回答内容
119	別紙1 仕様書 5 準備業務 (4) マニュアル・FAQの作成 契約締結後、執務スペースに入り職員様から業務ヒアリングやシステム操作等の説明をいただくことを想定しております。準備期間において現業務の都合等により日数や人数に制限はございますでしょうか。	人数制限や日数制限は行いませんが、各担当者の予定や会議室の広さ等により開催日や参加人数が制限される可能性はございます。
120	別紙1-3業務内容 (精神障害者保健福祉手帳業務) (4) 決定通知書等発行関係事務ウの手帳発行 精神障害者保健福祉手帳業務の紙およびカードの発行については貴市システムあるいはカード発行機で発行されるという認識で正しいでしょうか？	お見込みのとおりです。
121	仕様書 (3) 執務室レイアウト図の作成について、【貸与機器等一覧】に「書庫」の記載がございますが、「書庫」も執務室内に設置するとの認識で正しいでしょうか。 審査完了済の申請書類を保管するとなると膨大なスペース (大量の書庫) が必要と見込まれます。一定期間経過後は、申請書類は執務室以外の倉庫等へ移送できる認識で正しいでしょうか。	執務室に設置する書庫は、現年度+過去2年度分の書類量を見込んでいます。それを過ぎた書類については、各業務の所管公所に移す運用となります。
122	仕様書④市民等や関係機関等からの問い合わせについて、受注者が対応する際は直接執務室に問合せ電話が入電して対応する認識で正しいでしょうか。 また、問合せ対応は12時～13時も対応が必要との認識で正しいでしょうか。	いずれもお見込みのとおりです。
123	仕様書 (6) 回送及び発送について、貴市役所本庁舎へ受け取りに行く際、2名体制の指定・ルールはありますか？	ルールは定めてありますが、セキュリティの観点から内容の詳細については受託者のみにお伝えさせていただきます。
124	別紙1-1業務内容 (指定難病医療費助成業務) 月別申請件数における電子申請の割合をご教示願います。	Q62の回答のとおりです。
125	別紙1-1業務内容 (指定難病医療費助成業務) (12) 問合せ等対応7,200件について、月別の問合せ件数をご教示願います。 また、1日の中で問い合わせ入電が多い時間帯等の傾向はありますか？	月別件数はお示しできませんが、繁忙期は特に問合せが集中いたします。10時～16時の時間帯の入電が多い傾向にあります。
126	別紙1-2業務内容 (自立支援医療・精神通院医療業務) (7) 問合せ等対応2,798件について、月別の問合せ件数をご教示願います。 また、1日の中で問い合わせ入電が多い時間帯等の傾向はありますか？	問い合わせ件数は、申請件数の10%程度を想定し試算したもので、実績に基づいた件数ではありません。また、入電が多い時間帯は特段ないものと考えています。
127	別紙1-1、1-2、1-3業務内容 (指定難病医療費助成業務・自立支援医療業務・精神障害者保険福祉手帳業務) 各頁に記載されているフローの作業時間は休憩時間などの離席時間を除いた作業時間となりますでしょうか？	お見込みのとおりです。
128	別紙1-2業務内容 (自立支援医療・精神通院医療業務) (1) RPAは既に貴市で活用しているものを活用し、シナリオ変更やエラー対応なども受託業者で対応するのではなく、貴市へご相談させていただき認識でよろしいでしょうか？	お見込みのとおりです。
129	仕様書 (1) 独自のシステムなどを導入するために、業務用サーバー、サーバーラック、配線工事、業務用PC、バーコードスキャナ、プリンターなどの導入は可能でしょうか？	業務用サーバの設置等を含め、独自システムの導入は可能です。 ただし、協議のうえ、本市が業務上必要であると認めた機器のみ持ち込み可能となりますのでご注意ください。 また、履行場所は民間のオフィスビルとなりますので、インターネット回線の敷設等についてはビル管理者と協議を行う必要があります。 加えて、導入する規模によっては、電源容量の確保 (電源工事) が必要となりますので、早めの協議が必要となります。
130	仕様書7実施体制の構築等 (1) 業務従事者の配置について、管理責任者 (マネージャー) の常駐は必須ではないとの理解で正しいでしょうか。	管理責任者の業務を滞りなく円滑に実施いただけるのであれば常駐でなくとも構いません。 ただし、常駐・非常駐に関わらず実施体制については本市の承認を得る必要があります。
131	別紙1-3業務内容 (精神障害者保健福祉手帳業務) (6) 問合せ等対応656件について、月別の問合せ件数をご教示願います。 また、1日の中で問い合わせ入電が多い時間帯等の傾向はありますか？	Q126の回答のとおりです。
132	仕様書9電算システム、機器及び什器備品等 (3) 機器及び什器備品について、受注者名義のパソコン・wifi機器の執務室内への持込は可能でしょうか。	協議のうえ、本市が業務上必要であると認めた機器のみ可能です。
133	仕様書3- (1) 履行場所 執務室レイアウトの設計に作成に必要なため、貴市がご用意される業務実施スペースの住所、及び平面図及び、天伏図をご提供頂たくおねがいたします。	履行場所の取図等については受託候補者となった事業者のみ公開させていただきます。
134	仕様書3- (2) 履行場所 執務室以外に、受付、会議室、書庫、従業員用男女別ロッカー室 (更衣室)、従業員用休憩室、従業員用救護室等が必要と考えますが、貴市提供のスペースで不足し、受託者がこれらを用意する場合、貴市にて費用をご負担いただくことは可能でしょうか	受託者にてご準備いただいた業務従事スペースに掛かる費用については、本市では負担できません。
135	仕様書3- (1) 履行場所 受託者が用意する履行場所について、設置場所やビル設備等に関し、必要となる基準がございましたらご教示ください。	扱う業務や使用する情報により基準は異なりますが、いずれの場合においても「仙台市行政情報セキュリティポリシー」および「情報システム処理に伴う個人情報等に係る外部委託に関するガイドライン」の遵守および情報セキュリティ部署による外部委託審査の承認が必須となります。 本市の最新の「仙台市行政情報セキュリティポリシー」および「情報システム処理に伴う個人情報等に係る外部委託に関するガイドライン」は添付の通りですのでご確認ください。
136	仕様書5- (3) 執務室レイアウト 図の作成 受託者の労務管理や自社との連絡用のインターネット及びPCを持ち込むことは許可いただけるでしょうか。	Q132の回答の通りです。
137	仕様書5- (4) マニュアル・FAQの作成 FAQシステムの導入は受託者の提案によるとの理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。 ただし、本市にて準備する障害者基本システム端末には導入できませんので、ご提案いただく際にはご注意ください。
138	仕様書6- (1) 運営業務 ※事務センターへ書類提出のために来所があった場合は、事務センターにて提出を受け付けること。 とありますが、市民等が事務センターに来所される頻度は「1日あたり」、「1週間あたり」、「月別」でどれくらいの頻度を見込んでおられるでしょうか。	Q17の回答の通りです。
139	仕様書6- (1) 運営業務 ※センター設計において、市民等の来所を考慮し、待合や、受付カウンター、順番待ちシステム等を設置する必要があるでしょうか。	Q17の回答の通りです。

No.	質問内容	回答内容
140	仕様書6- (1) 運営業務 ② 「受注者において構築する管理方法」を実現のため、受託者にてシステム開発を行い、電算システム端末にインストールを行うことは可能でしょうか。	本市にて準備する端末にあらかじめインストールされているアプリケーション以外を追加でインストールすることはできませんが、インストールされているアプリケーション (ExcelやAccess等) を活用いただくことは可能です。
141	仕様書6- (1) 運営業務 ①受付作業 イ・ウのケースにおいて、市役所本庁舎に集約される書類は、1日最大どの程度の大きさ、重さとなりますでしょうか。	指定難病医療費助成業務においては、繁忙期でA4用紙8kg程度となる想定です。自立支援医療 (精神通院医療) 業務及び精神障害者保健福祉手帳業務においては、1日最大100件程度を想定しており、A4サイズが格納可能なバッグ (ボックス) で1kg程度となる想定です。
142	仕様書9- 【貸与機器等一覧】 操作者用ICカードリーダーに使用するICカードについても貴市から貸与いただける認識で相違ないでしょうか。 その場合、配置計画により設置台数以上の従事者を雇用する可能性があり、機器台数を越えて貸与いただくことは可能でしょうか	障害者基本システム端末を使用するためのICカードは、操作者の枚数分用意可能です。
143	仕様書9- 【貸与機器等一覧】 OA机について大まかなサイズをご教示ください。	機器及び什器・備品については、契約締結後に受託者と協議のうえ品目を選定し購入を予定しております。 現時点でお示しできる情報はありません。
144	仕様書9- 【貸与機器等一覧】 書庫について以下ご教示ください ・錠錠対応は可能でしょうか ・引き出し式でしょうか、観音開き式でしょうか ・サイズをご教示ください	機器及び什器・備品については、契約締結後に受託者と協議のうえ品目を選定し購入を予定しております。 現時点でお示しできる情報はありません。
145	仕様書9- 【貸与機器等一覧】 コピー機についてはパソコンに接続してのプリンター機能はない認識で相違ないでしょうか。 また、その場合に受託者の席においてプリンターを導入し、使用することは可能でしょうか。	コピー機については、契約締結後に受託者と協議のうえ機種を選定し調達することを予定しております。 協議の結果、プリンター機能を搭載したコピー機を選定することも可能ですが、機種の特定はできません。 また、受託者にて個別にプリンターをご用意いただいても構いませんが、本市が業務上必要であると認めた機器のみ持ち込み可能となりますのでご注意ください。 なお、持ち込みいただいたプリンターについては、障害者基本システム端末に接続することはできません。
146	別紙1-1_業務内容 (指定難病医療費助成業務) 業務システム(MCWE L)上で、(1) 申請書受付関係業務における受付登録を行う機能、及び各業務処理工程における進捗を管理できる機能はございますでしょうか。	Q31の回答の通りです。
147	別紙1-1_業務内容 (指定難病医療費助成業務) (1) 申請書受付関係業務 エ 貴市にて導入を検討されているRPAについて、導入された後のシナリオは受託者に貸与される端末で実施される想定でしょうか。	お見込みのとおりです。
148	別紙1-1_業務内容 (指定難病医療費助成業務) (1) 申請書受付関係業務 エ 貴市にて導入を検討されているRPAについて、受託者にてシナリオ作成を実施すれば受託者業務の自動化に利用することは可能でしょうか	シナリオの内容等について協議を行い、本市が必要であると認めたもののみ可能となります。
149	別紙1-1_業務内容 (指定難病医療費助成業務) (2) 更新申請案内一斉発送 ウ 資格喪失者については障害者基本システムから一覧化したデータを出力可能でしょうか	可能です。
150	別紙1-1_業務内容 (指定難病医療費助成業務) ■標準処理日数 「書類が整備された日」とは最初に書類が到着した日ではなく、受理 (記載内容・添付書類等に不備がない状態で書類を受領した) 日という認識で相違ないでしょうか	お見込みのとおりです。
151	別紙1-2_業務内容 (自立支援医療・精神通院医療業務) (1) 申請書受付関係業務 エ 貴市にて導入されているRPAでのシステム入力について、シナリオの実行は受託者に貸与される端末で実施されますでしょうか。 また、その場合の入力1件当たりの動作時間をご教示ください。	シナリオの実行は、本市システム所管課が専用端末にて行います。なお、1件当たりの動作時間は30秒程度です。
152	別紙1-2_業務内容 (自立支援医療・精神通院医療業務) (1) 申請書受付関係業務 エ 貴市にて導入されているRPAでのシステム入力について、シナリオの実行は受託者に貸与される端末で実施されますでしょうか。	Q151の回答のとおりです。
153	別紙1-2_業務内容 (自立支援医療・精神通院医療業務) (1) 申請書受付関係業務 エ 全体件数に対する、RPA処理が適さない申請の割合、及び直接入力時の入力処理に係る時間をご教示ください。	直接入力を要するケースの割合は5%程度であり、所要時間は概ね5分～10分程度です。
154	仕様書3- (1) 履行場所 執務室内の電源容量、情報記録線状況、NW機器格納用ラック有無を図示いただいたレイアウト図をご教示いただけますでしょうか。	Q110の回答の通りです。
155	仕様書3- (1) 履行場所 マシナールーム内の電源容量、NW機器格納用ラック有無を図示いただいたレイアウト図をご教示いただけますでしょうか。	Q110の回答の通りです。
156	仕様書貸与機器一覧 機器及び什器備品に記載の品目のサイズをご教示いただけますでしょうか。また、可能であればそれぞれの実物写真をご教示いただけますでしょうか。	機器及び什器・備品については、契約締結後に受託者と協議のうえ品目を選定し購入を予定しております。 現時点でお示しできる情報はありません。
157	仕様書3- (1) 履行場所 (6)入退室の管理について 執務室内の入退室用ICセキュリティ、監視カメラの設置要否をご教示いただけますでしょうか。 また、要の場合のそれぞれの台数、スペックをご教示いただけますでしょうか。 また、それぞれの想定設置位置を図示いただいたレイアウト図をご教示いただけますでしょうか。	セキュリティの観点より、入室用ICセキュリティ等の情報については受託者のみにお伝えさせていただきます。 また、監視カメラを設置いただくことは可能ですが、具体的なスペックや台数については各種レイアウトにも影響されることから、契約締結後に協議させていただきます。
158	仕様書9 電算システム、機器及び什器備品等 (1) 電算システム 「障害者基本システム利用に関する遵守事項」をご教示いただけますでしょうか。	「障害者基本システム情報セキュリティ実施手順」は、今回の委託により見直しが必要となりますので、委託契約締結後の提供となります。
159	仕様書3- (1) 履行場所 執務室内へのインターネット回線敷設可否をご教示いただけますでしょうか。 また、可能な場合、インターネット機器 (ONU、ルータ等) の設置場所を図示いただいたレイアウト図をご教示いただけますでしょうか。	履行場所が民間のオフィスビルとなりますので、インターネット回線の敷設等についてはビル管理者と協議を行う必要があります。 なお、敷設及び各種ネットワーク機器 (LANケーブル含む) 等の購入に掛かる費用は受託者にて負担いただきます。

No.	質問内容	回答内容
160	仕様書3- (1) 履行場所 法定停電はございますでしょうか。 ある場合の実施日時をご教示いただけますでしょうか。 また、仮に法定停電時間が本業務稼働時間と重複する場合、業務停止可否をご教示いただけますでしょうか。 また、業務停止時否の場合、稼働させるべき機器をご教示いただけますでしょうか。	履行場所が民間のオフィスビルとなりますので、市として計画的に停電作業を行うわけはありません。 停電作業等の日程や規模等につきましては、管理会社からの連絡を待って通知することとなります。 その際に必要となる作業等についても、上記通知と合わせてお知らせすることとなります。
161	別紙1-2_業務内容(自立支援医療・精神通院医療業務) (6) 指定自立支援医療機関指定等業務 ア 「受理」とは記載内容・添付書類等に不備がない状態で書類を受領した日という理解で相違ないでしょうか。	概ねお見込みのとおりです。詳細については、契約締結後に、協議の上、検討します。
162	別紙1-2_業務内容(自立支援医療・精神通院医療業務) (6) 指定自立支援医療機関指定等業務 ア 毎月20日までに受理した申請書の入力期日である3開庁日の起算日は書類受理日でしょうか。	起算日は、 \times 日である20日です。
163	別紙1-2_業務内容(自立支援医療・精神通院医療業務) (6) 指定自立支援医療機関指定等業務 ア 毎月20日までに到着した書類に不備があった場合、翌月1日付の送付は必須ではない理解で相違ないでしょうか。	不備の内容に応じて、本市が対応を検討することとなります。
164	別紙1-2_業務内容(自立支援医療・精神通院医療業務) (6) 指定自立支援医療機関指定等業務 オ 有効期限満了者のデータは障害者基本システムから出力可能でしょうか。	出力可能です。
165	別紙1-2_業務内容(自立支援医療・精神通院医療業務) 【年間及び月間スケジュール】 スケジュールに記載されている「発送まで完了」は受託者から郵便局等への引き渡し日という理解で相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
166	仕様書9-【貸与機器等一覧】 封筒仕様について、窓の有無をご教示ください	窓付き封筒を想定しております。
167	別紙1-3_業務内容(精神障害者保健福祉手帳業務) (1) 申請書受付関係業務 エ 貴市にて導入されているRPAでのシステム入力について、シナリオの実行は受託者に貸与される端末で実施されますでしょうか。 また、その場合の入力1件当たりの動作時間をご教示ください。	Q151の回答のとおりです。
168	別紙1-3_業務内容(精神障害者保健福祉手帳業務) (1) 申請書受付関係業務 エ 貴市にて導入されているRPAでのシステム入力について、シナリオの実行は受託者に貸与される端末で実施されますでしょうか。	Q151の回答のとおりです。
169	別紙1-3_業務内容(精神障害者保健福祉手帳業務) (1) 申請書受付関係業務 エ 全体件数に対する、RPA処理が適さない申請の割合、及び直接入力時の入力処理に係る時間をご教示ください。	直接入力を要するケースの割合は5%程度であり、所要時間は概ね5分～10分程度です。
170	募集要項、3参加資格、(9)の受託実績において、京都市ではなく京都府での受託実績は、参加資格として相応しいか。	業務内容および実施規模が本業務と同程度以上のものであれば、実績として記入いただいても構いません。
171	仕様書9P 9 電算システム、機器及び什器備品等 の【電算システムの利用環境】において ファイルサーバ上の共有フォルダの容量はお示しください	ファイルサーバの具体的な容量についてはお示しできかねますが、業務を遂行するうえで十分な容量があるものとご認識願います。
172	Microsoft Office Professional Plus 2021内のAccessやVBAなどを駆使して独自のOAツールを作成し効率化等に役立てても良いか	障害者基本システム端末内での、インストールされているOffice製品の使用は問題ありませんが、組み込まれていない機能や機能が制限されているものもあります。
173	業務の効率化施策として電算システムにインストールされていない外部ソフトウェアのインストールは可能か(RPAやA-I-OCRの導入など)	既に設定されているもの以外、障害者基本システム端末へのソフトインストール及びUSB(外部機器の接続)の使用はできない設定となっています。
174	業務を円滑に行う施策として短期スタッフやシフトスタッフを導入する場合、貸与されるPCやICカードリーダー以上の人数分のIDカードの貸与は可能かご教授願います。	障害者基本システムで使用するICカードは、基本、使用する人につき1枚用意しますが、従事期間があまりにも短いといったような場合は、カード作成に要する期間なども考慮して検討させていただく場合もあります。(臨時カードで対応等)
175	文具等の貸与に含まれない消耗品を受託者で発注する場合、商品の納品先を該当の履行場所に指定することは可能かお示しください。	可能です。
176	単独企業での参加の場合、本店から支店への委任状は不要でしょうか。	本市の競争入札参加資格者名簿に支店及び受任者を登録している場合であって、その受任者名で参加する場合は不要です。
177	ご請求は業務件数に応じた従量単価制または月額固定制か、既にご請求形態などのイメージがあればお示しください。	請求形態等、契約に係る事項については受託候補者と協議のうえ決定させていただきます。
178	書庫は鍵付きの理解でよろしいでしょうか。また書庫管理は委託者側か受託者側のどちらになりますでしょうか。	用意する書庫(キャビネット)は、全て鍵付きの予定です。 書庫は貸与扱いとなりますが、運用上の管理(鍵も含めて)は受託者側にお任せすることになります。 書類の取り扱いには十分留意してください。
179	「指定難病医療費助成業務」内(12)問い合わせ等対応にて苦情の割合や具体的な事例を差し支えない範囲でご教示いただけますでしょうか。	申請から受給者証の発送や療養費の支給までに長期間を要している事例等について、全体の1%未満の割合で生じております。
180	オンライン申請の割合はどの程度を想定かお示しください。	Q62の回答のとおりです。
181	別紙1-1 業務内容(指定難病医療費助成業務)の月別申請件数において、6月から7月の発生件数が多い理由があればお示しください。 また、次年度以降も同様の件数推移を予測されているのかお示しください。	5月上旬に更新申請案内を送付すること、更新申請時に高額かつ長期等の変更申請を同時に受け付ける事例が多発することによりです。 また、次年度以降も同様であると予測しております。
182	仕様書9P 9 電算システム、機器及び什器備品等 (6) 回送および発送において、 発送および到着書類の回収には書類の運搬に台車や書類を梱包するものケース(セキュリティの観点から鍵付きのジュラルミンケース等)が必要と想定していますが、それらの貸与は発注者でご準備いただけるか、発注者での準備が必要かお示しください。	台車は用意する予定でしたが、ほかに必要と思われるものがあれば、予算の範囲内で協議可能です。 場合によっては、受託者側で用意していただくこととなります。
183	仕様書9P 9 電算システム、機器及び什器備品【貸与什器等一覧】にあるコピー機は、申請者に発行する受給者証台紙や手帳台紙等に印刷できる仕様のものか、またはそれらを印刷するための什器は別途貸与いただく想定かお示しください。	受給者証や手帳等、システムから出力される帳票については、障害者基本システム関連機器として専用のページプリンタ3台を用意する予定です。
184	仕様書11P 1 1個人情報の保護(1)保護すべき情報の取扱いにおいて、「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」に定める研修を令和6年度開催で受講予定ですが、履行期間前までの受講で問題ないでしょうか。	業務履行開始前までに受講していただくのがベストですが、研修日程等の関係から業務履行開始前までの受講が難しい場合には、業務履行開始後直近の研修を受講する予定というごでも差し支えありません。
185	仕様書-3 履行場所、履行日及び履行時間-(1)履行場所 「本市の承諾を得た場合には、委託業務の一部について、上記以外の場所で履行できるものとする。」とあるが、個人情報の取り扱いを含んだ業務についても、貴市の承諾を得た場合は指定場所以外での履行は可能なのでしょうか。指定場所以外にて業務を実施する場合の条件などがあればご教示ください。	Q1の回答の通りです。

No.	質問内容	回答内容
186	仕様書-3 履行場所、履行日及び履行時間-(3) 履行時間 履行時間は記載の通りとなりますが、時間外にて業務に必要な端末の稼働時間をご教示ください。	障害者基本システムの稼働時間は原則として8:30~21:00となります。 ただし、システム処理や定例の作業等を行う日については、稼働時間を短縮する場合があります。
187	仕様書-6 運営業務-(1) 運営業務-① 受付作業 「受注者において構築する管理方法」で記録するとありますが、連携を検討するで各業務の業務端末にて受付中・審査中・審査完了など進捗管理を行うステータス機能があるかどうかをご教示ください。	Q31の回答のとおりです。 また、原則として障害者基本システムに格納されているデータを受託者が準備する端末及び独自システムへ持ち出すことはできませんのでご注意ください。
188	仕様書-9 電算システム、機器及び什器備品等-(4) 電話 「委託業務において使用する固定電話機及び電話回線は、本市が用意する。」と記載がございますが、貴市で準備される電話番号及び各番号に紐づく回線数をご教示ください。	電話番号及び各番号に紐づく回線数については受託者のみにお伝えいたします。
189	仕様書-9 電算システム、機器及び什器備品等-(6) 回送及び発送 市役所本庁舎と履行場所館にて1日1回以上、書類の配送が必要となりますが、セキュリティを考慮した上で配送を配達会社に再委託することは可能でしょうか。	仕様書「13 留意事項」の「(3) 未承諾再委託の禁止」に記載の通りです。
190	別紙 1-1 業務内容(指定難病医療費助成業務) 指定難病医療費助成業務にて医療の専門知識を用いて実施する業務(確認・判断など含む)があればご教示ください。	厚生労働省が定めた基準を用いる業務であるため、医療の専門知識は不要です。
191	別紙 1-2 業務内容(自立支援医療(精神通院医療)業務) 自立支援医療(精神通院医療)業務にて医療の専門知識を用いて実施する業務(確認・判断など含む)があればご教示ください。	厚生労働省が定めた基準を用いる業務であるため、医療の専門知識は不要です。
192	別紙 1-3 業務内容(精神障害者保健福祉手帳業務) 精神障害者保健福祉手帳業務にて医療の専門知識を用いて実施する業務(確認・判断など含む)があればご教示ください。	厚生労働省が定めた基準を用いる業務であるため、医療の専門知識は不要です。
193	その他 現状、貴市の会計任用職員様などが本業務に携わられているかと思いますが、転籍などの対応は考えておられますか。また受託者にて説明会などを開催させていただき、希望があった方には受託者の雇用として本業務に従事していただくことへの対応の可否及び可能性をご教示ください。	事務センター職員の雇用活動について本市が関与することはありません。 また、説明会の開催等についても受託者の判断にて実施いただいても構いませんが、本市は関与することはありませんのでご了承ください。