

仙台市こども事務センター(仮)運営等業務委託に係る公募型プロポーザルへの質問及び回答

No.	基本仕様書等の項目	質問事項(原則原文のままとし一部加工)	回答
1	全般	現行事業者の有無および引継ぎ内容(期間・範囲)をご教示ください。	幼児教育・保育関係業務については、契約締結後、現行事業者から速やかに引継ぎを行っていただきます。 児童手当業務については、現行事業者はございません。
2	全般	市側の判断・承認範囲をご教示ください。	最優秀提案者と提案内容を踏まえ、協議いたします。
3	全般	繁忙期において発生している主な課題(遅延・滞留・不備増加等)があればご教示いただきたい。	申請数の増加による処理作業の遅延が課題となっております。
4	全般	仕様書記載以外に協議により追加される業務の想定範囲をご教示ください。	仕様書記載以外の業務については、追加を想定しておりません。
5	全般	委託料の算定方法(固定/変動)および変更時の費用調整をご教示ください。	発注者による業務内容の変更及び命令に対して対応するための受注者における体制及び対応方針を提案に記載ください。工数の変更や物価高騰による影響については、発注者が認めた場合に協議を行うことを想定しております。
6	全般	長期契約となりますが、年度ごとの業務内容・委託費の見直しの有無およびその前提(物価変動・制度改正等)についてご教示ください。	必要に応じて協議のうえ、決定いたします。
7	全般	国の制度変更等に伴い委託業務の内容・工数が大幅に増加した場合の追加委託料の算定において、発注者として基準とする考え方(例:人日単価×工数、実績ベース精算等)があればご教示ください。また、制度変更の施行時期が業務開始直後と重なる等、対応期間が極めて短い場合に発注者として受注者に期待する対応の優先度・猶予期間の考え方もあわせてご教示ください。	必要に応じて協議のうえ、決定いたします。 制度施行が迫る場合も、契約上は優先度や猶予期間の定型基準はなく、履行可能性を踏まえ個別協議で調整します。
8	全般	制度改正や運用変更の発生頻度および直近の変更内容をご教示いただきたい。	幼児教育・保育関係業務については、施設等利用給付に係る支給上限額が令和8年10月から変更となる見通しです。 児童手当業務については、令和6年10月に所得制限額の撤廃及び手当支給対象児童の年齢が15歳到達年度末から18歳到達年度末に変更となりました。
9	全般	E-mail 受付アドレス/E-mail 回答送信元アドレスは弊社で準備させていただくものでよろしいでしょうか。	最優秀提案者と提案内容を踏まえ、協議いたします。
10	全般	システム障害時の代替運用をご教示ください。	発注者が貸与するシステムについては、代替運用はありません。
11	全般	バックアップデータの取得頻度・保管場所・保管期間に関する最低基準があればご教示ください。	最低基準等はございませんが、各種報告書等の作成に支障がないようにご留意ください。
12	全般	番号法およびガイドラインに基づく具体的な運用基準(例:ログ管理粒度、保存期間、監査証跡要件)があればご教示ください。	発注者の定める「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」を基にした運用を想定しております。
13	全般	通話録音の要否および保存期間をご教示ください。	具体的な運用方法も含めてご提案ください。
14	全般	コール履歴管理システムの指定はない認識でよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。

仙台市こども事務センター(仮)運営等業務委託に係る公募型プロポーザルへの質問及び回答

No.	基本仕様書等の項目	質問事項(原則原文のままとし一部加工)	回答
15	全般	<p>個人情報等および特定個人情報等の両特記仕様書において、作業従事者の変更には事前の届出・承認が必要とされています。コールセンター・事務センターでは繁閑に応じた人員入替えが頻繁に発生することが想定されるため、以下の点をご教示ください。</p> <p>①作業従事者の追加・変更の申請から発注者承認・受理までの標準的なリードタイムをご教示ください。</p> <p>②繁忙期に短期間で大人数(例:10名以上)を一括追加する場合の承認手続きは、個別申請と一括申請のどちらで対応可能ですか。また承認リードタイムは個別の場合と異なりますか。</p> <p>③承認前に業務に従事させることが緊急的にやむを得ない場合(例:当日の急病欠員対応)の取扱いはどのようになりますか。</p>	<p>①3開庁日前後を想定しております。</p> <p>②一括の申請は可能です(リードタイムは①と同様)</p> <p>③事案発生時にご相談ください。</p>
16	募集要項 P2 2 (1) 提出書類	<p>貴市の他案件同様、参加表明書類である以下の書類は、写し可でしょうか。</p> <p>また、3カ月以内の取得が必要でしょうか。</p> <p>⑤市税の滞納がないことの証明書のうち、主たる事業所所在市町村の証明書</p> <p>⑥消費税及び地方消費税に関する証明書</p>	<p>添付書類は写して問題ありません。</p> <p>その他要件については、募集要項 第4 2⑤及び⑥を参照ください。</p>
17	募集要項 P4 第4 3 (5) ① 業務の履行場所の提案について	「窓口に来訪した市民への対応業務」というのは、対面での実施という理解であっておりますでしょうか。	お見込みの通りです。
18	募集要項 P4 第4 3 (5) ① 業務の履行場所の提案について	募集要項に記載の「受付業務」と「その他の業務」は、具体的にどの業務が受付業務に該当し、どの業務がその他の業務に該当するかご教示ください。	募集要項をご参照ください。
19	募集要項 P4 第4 3 (5) ① 業務の履行場所の提案について	「受付業務」と「その他の業務」は、別拠点で実施する提案が可能との理解で相違ないでしょうか。	相違ございません。
20	募集要項 P4 第4 3 (5) ① 業務の履行場所の提案について	<p>受付業務とその他の業務を別拠点で運用する場合(例:受付拠点を仙台駅周辺、事務処理拠点を別の市内施設に設置)について、両拠点間での書類・データの受け渡し方法や輸送頻度に関して発注者が想定している運用の考え方を教示ください。また、同一ビル内での異なるフロアへの分散配置(例:受付フロアと事務処理フロアの分離)は認められますか。</p>	<p>データの受け渡し方法と輸送頻度については、仙台市こども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1) を参照ください。</p> <p>分散配置も可能ですが、貸与するシステムの配置については、最優秀提案者と提案内容を踏まえ、協議いたします。</p>
21	募集要項 P4 第4 3 (5) ① 業務の履行場所の提案について	<p>『①業務の履行場所として提案する場所に関する地理上の要件は下記のとおり。』</p> <p>ア 受付業務: 下記の条件をすべて満たす場所』</p> <p>上記の記載がありますが、こちらの条件に合う履行場所を準備できなかった場合、本プロポーザルへの参加は困難となりますでしょうか？</p>	<p>募集要項P4 第4 3 (5) ①の要件の一部を満たさない履行場所でも、プロポーザルへの参加は可能です。ただし、要件を満たしていない部分については下位評価となります。</p>
22	募集要項 P4 第4 3 (5) ① 業務の履行場所の提案について	「ベビーカーを携えた親子連れが容易に訪問できる場所」とありますが、エレベーター設置、段差解消、バリアフリー等の具体的な要件があればご教示ください。	具体的な要件はございません。
23	募集要項 P4 第4 3 (5) ① 業務の履行場所の提案について	業務履行場所の要件に「受付業務:ベビーカーを携えた親子連れが容易に訪問できる場所」とありますが、想定される窓口への月別・日別の来庁者数見込みをご教示ください。	お示しできる数値はございません。
24	募集要項 P4 第4 3 (5) ① 業務の履行場所の提案について 運営等業務委託仕様書 P9 9 (2) 仙台市国保・医療助成システム	<p>拠点を分割した場合の貸与物品の取り扱いについて</p> <p>募集要項にて「受付業務」と「その他の業務」の履行場所を分けて提案可能とされていますが、拠点を分割した場合、御市から貸与されるパソコン・モニター(33台)やプリンタ(2台)は、両拠点に自由に割り振って設置・利用することは可能でしょうか。また、拠点間のネットワーク接続等は受注者側で構築する認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>最優秀提案者と提案内容を踏まえ、協議いたします。貸与するパソコン・モニター・プリンタのネットワーク等については発注者側で接続を行います。</p>

仙台市こども事務センター(仮)運営等業務委託に係る公募型プロポーザルへの質問及び回答

No.	基本仕様書等の項目	質問事項(原則原文のままとし一部加工)	回答
25	運営等業務委託仕様書 P2 3 (4) 委託業務の実施日	土日祝対応の条件・頻度をご教示ください。	条件・頻度については、想定はありません。 人員のシフトは可能であり、人数などの体制変更を伴う場合は、事前に報告ください。
26	運営等業務委託仕様書 P3 5 (1) ② 月間・年間業務計画書	事務センターとコールセンターの業務量が繁忙で逆転する時期(例:事務処理が落ち着いている時期にコール集中が発生するケース)において、事務センターのオペレーターをコールセンターに一時的にシフトさせる等の横断的な人員融通は可能でしょうか。また、その場合に必要となる事前承認の手続きや条件があればご教示ください。	人員のシフトは可能であり、人数などの体制変更を伴う場合は、事前に報告ください。
27	運営等業務委託仕様書 P3 5 (2) ⑧ 市民からの問い合わせ、およびその対応に基づくFAQ形式の想定問答集	市民からの問い合わせ、およびその対応に基づくFAQ形式の想定問答集を制作する旨の記載がありますが、その制作に際し、貴市及び区役所様で現在使用されているマニュアルやFAQを提供いただくことは可能でしょうか。	審査結果通知の後、受託候補者に本市から提供いたします。
28	運営等業務委託仕様書 P3 5 (5) 研修	教育・研修の実施頻度(初回・定期)および必須カリキュラム内容の指定有無をご教示ください。	仙台市こども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 5 (5)を参照ください。
29	運営等業務委託仕様書 P3 5 (5) 研修	教育実施記録の提出要否およびフォーマット指定の有無をご教示ください。	提出は必要ですが、フォーマットの指定はございません。
30	運営等業務委託仕様書 P3 5 (5) 研修	繁忙期増員時の教育期間・教育方法をご教示ください。	業務従事者の育成のための手段や方策をご提案ください。
31	運営等業務委託仕様書 P5 5 (7) 市民対応窓口の設置	市民対応窓口の設置 こちらは、3(1)①の業務に対し窓口の設置となっておりますが、3(1)②の業務に対する窓口の設置は不要との認識で宜しいでしょうか	お見込みの通りです。
32	運営等業務委託仕様書 P5 6 (1) ① 受理作業	児童手当業務について、現状のオンライン申請の利用しているシステム(マイナポータル等)は何ですか。	マイナポータルにより電子申請を受け付けております。
33	運営等業務委託仕様書 P5 6 (1) ① 受理作業	業務遂行上の基本的な事務について ①受理作業 窓口及びオンラインでの申請等の書類を受理すると記載がございますが、オンライン申請に際して受託事業者で申請フォーム・サイト等の作成などは必要となりますでしょうか。	必要ではありません。なお、評価項目表をご参照ください。
34	運営等業務委託仕様書 P5 6 (1) ② 審査業務	申請書類の不備対応について、以下の点をご教示ください。 ①業務種別ごとの不備発生率の過去実績(または見込み)をご教示ください。 ②不備補正の対応手段として、電話による口頭補正で完結するケースと書類返送が必要となるケースの割合の目安をご教示ください。 ③不備補正依頼から解消までの平均所要日数の実績(または見込み)および、一定期間(例:30日)経過しても応答がない場合の発注者として想定しているクローズ条件・対応方針をご教示ください。	お示しできる数値はございません。
35	運営等業務委託仕様書 P6 6 (1) ③ 発送作業	封入物のダブルチェックを必ず行うと記載がありますが、当業務は原則2名体制での履行が必須と行うことでしょうか。	お見込みの通り、複数名での確認を徹底していただく予定です。
36	運営等業務委託仕様書 P6 6 (1) ④ 委託業務に係る関係各課及び関係機関の問合せ等⑤苦情等の対応	仕様書では、対応困難な問合せ等について「発注者に報告し、対応を協議する」とありますが、具体的なエスカレーション先部署及び連絡先をご教示ください。	担当部署は、幼児教育・保育関係業務について認定給付課(022-214-8061)、児童手当業務についてはこども支援給付課(022-214-8202)です。

仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託に係る公募型プロポーザルへの質問及び回答

No.	基本仕様書等の項目	質問事項(原則原文のままとし一部加工)	回答
37	運営等業務委託仕様書 P6 6 (1) ⑤ 苦情等の対応	苦情・クレームの発生件数および主な内容をご教示いただきたい。	発生件数についてはお示しできる数値はございません。内容は多岐に渡ります。
38	運営等業務委託仕様書 P6 6 (1) ⑥ 処理済み申請書等の保管	書類保管方法(紙・電子)および保管スペース・制約条件をご教示いただきたい。	仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1) を参照ください。
39	運営等業務委託仕様書 P7 7 実施体制の構築等	幼児教育・保育関係業務と児童手当業務の業務分担(比率・優先度)はどのように想定されていますか。	比率は業務量見込みをご参照ください。優先度はございません。
40	運営等業務委託仕様書 P7 7 実施体制の構築等	繁忙期における優先処理ルール(例:申請種別ごとの優先順位や期限の異なる案件の扱い)についてご教示ください。	優先順位等の指定はありません。
41	運営等業務委託仕様書 P7 7 実施体制の構築等	管理責任者および副管理責任者は原則履行場所に常駐となりますでしょうか。	運営等業務委託仕様書 P7 7 (1)(2)のとおり、原則として、管理責任者は履行場所に常駐するものとします。
42	運営等業務委託仕様書 P7 7 実施体制の構築等	派遣社員・契約社員の活用にあたり、人数比率や業務範囲の制限があればご教示ください。	お示しできる数値、制限はございません。
43	運営等業務委託仕様書 P7 7 実施体制の構築等 評価項目表	繁忙期の体制について、最低限確保すべき人数水準があればご教示ください。	お示しできる数値はございません。業務量見込みをもとに算出してください。なお、最優秀提案者と提案内容を踏まえ、協議いたします。
44	運営等業務委託仕様書 P8 7 (1) ② 副管理責任者	管理責任者不在時の代替要件をご教示ください。	運営等業務委託仕様書 P8 7 (1) ② を参照ください。
45	運営等業務委託仕様書 P8 8 納品成果物	定期報告の頻度(例:月次・四半期)および報告内容の粒度をご教示ください。	仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書8を参照ください。
46	運営等業務委託仕様書 P8 8 納品成果物	月報・日報の提出において、電子メール添付以外の方法(例:発注者が指定する情報共有システムへのアップロード、所定フォームへの入力等)が求められる可能性はありますか。また、業務上の重大事案(誤発送・情報漏えい疑い等)が発生した場合、月報・日報の定期報告とは別に即時報告を求める具体的な基準(事案の種類・規模の閾値等)があればご教示ください。	メールの他、発注者側で利用が可能なツールでの方法を求める可能性がございます。(Teams、OneDrive、せんだいオンライン申請サービス、kintone、など)重大事案発生時の対応については仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (4) を参照ください。
47	運営等業務委託仕様書 P9 9 (2) 仙台市国保・医療助成システム	大量発送業務における印刷・封入設備について 施設等利用費支払通知などの発送業務において、印刷用データ(DVD等)を受領しての印字・封入封緘作業が想定されています。貸与物品としてプリンタ2台の記載がございますが、大量の封入封緘を行うためのインサーター(自動封入封緘機)は、別途受注者の費用負担にて持ち込み・設置する想定でよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。
48	運営等業務委託仕様書 P9 9 (2) 仙台市国保・医療助成システム	プリンタ2台を貴市からご支給いただけるとのことですが、トナーや用紙は事業者側の手配となりますでしょうか。	基幹系端末のトナーは発注者負担ですが、消耗品は事業者側の負担となります。(仕様書の通り)
49	運営等業務委託仕様書 P9 9 (2) 仙台市国保・医療助成システム	市側システムへの接続要件と費用負担について 「仙台市国保・医療助成システム」利用のため、パソコン・モニター等の貸与があると記載されていますが、これらを御市ネットワークへ接続するための通信回線(専用線やVPN等)の敷設は受注者側で行う認識でよろしいでしょうか。また、その場合の指定キャリアや必要な帯域要件、御市側の接続拠点等があればご教示ください。	「仙台市国保・医療助成システム」利用のための回線の敷設は発注者側で行います。

仙台市こども事務センター(仮)運営等業務委託に係る公募型プロポーザルへの質問及び回答

No.	基本仕様書等の項目	質問事項(原則原文のままとし一部加工)	回答
50	運営等業務委託仕様書 P9 9 (2) 仙台市国保・医療助成システム	発注者から貸与されるパソコン(33台)に受注者が用意したツールをインストールする、または貸与システムに連携させることは可能でしょうか。	セキュリティ上の観点から、発注者から貸与するパソコンに受注者が用意したツールをインストールする、又は連携させることはできません。
51	運営等業務委託仕様書 P9 9 (2) 仙台市国保・医療助成システム	貸与されるパソコン(33台)やプリンタ(2台)だけでは繁忙期に対応できないと判断した場合、受注者側でインターネットから分離された業務用PCやプリンタを追加で準備し、業務に使用することは可能でしょうか。	お見込みの通りです。
52	運営等業務委託仕様書 P9 9 (2) 仙台市国保・医療助成システム	貴市より貸与いただけるPCの中にLGWAN端末は含まれておりますか。 含まれていない場合、受託者側で手配する必要がありますでしょうか。 また、貸与されるPC33台のOSやメモリ、プリンタの性能など、事務処理に支障がないか確認するための詳細なスペックを開示いただけますか。	LGWAN端末は含まれておりません。 発注者から貸与するPCは全て「仙台市国保・医療助成システム」の運用を目的とした端末ですので、事務処理に支障は生じないものと考えております。
53	運営等業務委託仕様書 P9 9 (2) 仙台市国保・医療助成システム	仙台市国保・医療助成システムの利用可能時間帯やメンテナンス時間帯、同時接続等の制限があればご教示ください。	稼働時間は8時00分から19時15分です。メンテナンス時間帯については、定期的なものはありません。同時接続は可能です。
54	運営等業務委託仕様書 P9 9 (2) 仙台市国保・医療助成システム	システム操作権限、操作範囲(入力・出力・CSV取込等)および外部接続可否等の制約事項をご教示ください。	受注者に付与される操作権限は入力権限のみで、外部接続はできません。出力及びCSV取込については発注者が実施します。
55	運営等業務委託仕様書 P10 9 (4) 電話 評価項目表	コールセンターの回線数について、最低限必要と考えている回線数があればご教示ください。	最優秀提案者と提案内容を踏まえ、協議いたします。
56	運営等業務委託仕様書 P10 9 (4) 電話 評価項目表	「設備故障などによる通信障害に備えて、業務用携帯電話などにより応急対応できる回線を複数用意する」とありますが、複数の具体的な想定本数があればご教示ください。	2本以上を想定しております。
57	運営等業務委託仕様書 P10 9 (5) 消耗品	消耗品の費用負担について 委託業務で使用する固定電話機及び電話回線は受注者が用意し、電話料金は受注者が負担するとありますが、通知書等を発送する際の「窓開き封筒」や「コピー用紙」等の消耗品は御市からの支給でしょうか、それとも受注者の費用負担で調達するのでしょうか。	消耗品は原則として受注者負担としますが、必要に応じ協議いたします。なお、発注者の貸与するプリンタのトナーは支給いたします。
58	運営等業務委託仕様書 P10 9 (5) 消耗品	封入封緘作業・発送物の納品について、窓付き封筒に封入すると記載がありますが、封筒は貴市よりご支給いただける認識でよろしいでしょうか。 通知物に関して、印字に係るデータを除き、貴市からご支給いただける部材をご教示ください。 また、ご支給いただけない場合は、必要部材とその仕様について、指定がある場合はご教示いただきたいです。	通知物に係る部材の調達は受注者負担となります。 必要部材とその仕様については準備期間中に調整の上決定いたします。
59	運営等業務委託仕様書 P10 10 契約期間満了時の取扱い	契約終了時のデータ移行範囲をご教示ください。	最優秀提案者と提案内容を踏まえ、協議いたします。

仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託に係る公募型プロポーザルへの質問及び回答

No.	基本仕様書等の項目	質問事項(原則原文のままとし一部加工)	回答
60	運営等業務委託仕様書 P10 10 (2) 電子データの削除 行政情報の取扱いに関する特記 仕様書	クラウドシステム利用時のデータ消去証明について 電子データに関して「クラウドサービスの仕様で備わっている データ消去機能を用いてデータを消去し、発注者に報告書を提出 する」との記載がある一方で、「行政情報の取扱いに関する 特記仕様書」には「米国国立標準技術研究所が規定する方式 等でのデータ消去」や写真での証拠提出が求められています。 進捗管理等のために受注者が用意したクラウドシステム上の データを消去する際、システム上の仕様で写真撮影や米国基準 の適用が困難な場合は、プロバイダが発行する証明書等での 代替報告は可能でしょうか。	当該製品の製造会社等が推奨する方法により、物理破壊または暗号化技術を利用した消去を実施し、かつ、当該製造会社等が推奨する方法の妥当性・合理性について確認できる書証等の提供を受ければ利用可能となります。 本要件を満たすものとして承認できるかは、提案書の要件の詳細を確認しない限り、回答いたしかねます。
61	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い	履行場所に求められる入退室管理、施錠管理、保管設備等の 具体的要件があればご教示ください。	仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1) を参照ください。
62	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い	取扱区域に求められる物理的セキュリティ要件(入退室管理レベル、 監視カメラ要否等)の具体水準をご教示ください。	仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1) を参照ください。
63	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い 評価項目表	物理的セキュリティ設備の指定基準について 個人情報保護に関する計画において「防犯(守衛による巡視、 機械による監視等)」「作業場所への出入の管理」が求められて おりますが、監視カメラの設置(画素数、録画データの保存期間) や入退室管理システム(生体認証、IC カード等)について、 最低限満たすべき具体的な基準があればご教示ください。	仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1) を参照ください。
64	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い 評価項目表	受注者が独自に管理する履行場所(賃貸オフィス等)において、 発注者が要求する入退室管理・セキュリティ水準を満たすための 設備として、監視カメラの設置は必須でしょうか。また、発注 者による立会い・実地調査(特記仕様書第7条)の際に、受注者 の一般業務エリア(本委託業務と無関係のスペース)への立ち 入りを制限することは認められますか。	仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1) を参照ください。
65	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い	再委託先に求められるセキュリティ水準・認証(ISMS等)の要件 があればご教示ください。	仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1) を参照ください。
66	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い	受付業務とその他業務を分離する場合の輸送要件について 業務の履行場所について「ア 受付業務」と「イ その他の業務」 を分けて提案した場合、両拠点間での申請書類(個人情報)の 輸送が発生します。「安全に行える場所であること」とありますが、 専用の運搬便の利用や、GPS 付きのジュラルミンケースの 使用など、御市として想定されている具体的なセキュリティ水準 や必須要件はございますでしょうか。	仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 を参照ください。
67	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い	リモート作業やクラウド利用の可否をご教示ください。	仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1) を参照ください。
68	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い	「個人情報等の取扱いに係る作業場所及び作業内容に関する 届」において、許容される作業範囲(例: データ入力のみ可/一 時保管不可等)の制約条件があればご教示ください。	仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1) を参照ください。
69	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い	発注者指定場所以外への持ち出しが認められる例外ケースお よびその承認基準をご教示ください。	特殊な装置の利用を必要とするなど、発注者が指定する以外の場所での業務が必要になる場合などが想定されます。
70	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い	アクセスログの取得範囲・保存期間・監査頻度について具体的 な要件をご教示ください。	仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1) を参照ください。
71	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い	ネットワーク分離(インターネット遮断等)の必須要件および例外 可否をご教示ください。	仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1) を参照ください。
72	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い	預り証のフォーマット指定有無および電子化可否をご教示くだ さい。	仙台市子ども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1) を参照ください。

仙台市こども事務センター(仮)運営等業務委託に係る公募型プロポーザルへの質問及び回答

No.	基本仕様書等の項目	質問事項(原則原文のままとし一部加工)	回答
73	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い	データ廃棄時に求められる証跡(ログ・証明書等)の具体要件をご教示ください。	仙台市こども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1)を参照ください。
74	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い	特定個人情報等の管理に係る責任体制について、最低限求められる役割構成(兼務可否含む)をご教示ください。	仙台市こども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1)を参照ください。
75	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い	特定個人情報等の受渡しにおける指定手段(媒体・暗号化方式等)の具体要件をご教示ください。	仙台市こども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1)を参照ください。
76	運営等業務委託仕様書 P11 11 (1) 保護すべき情報の取扱い 運営等業務委託仕様書 P14 12 (5) 未承諾再委託の禁止について	個人情報等の取扱いに関する特記仕様書および特定個人情報等の取扱いに関する特記事項において、いずれも再委託は原則禁止とされています。これを踏まえ、以下の点をご教示ください。 ①個人情報・特定個人情報のそれぞれにおいて、例外的に再委託が認められる「特別な事情」「やむを得ない場合」の具体的なケースおよびその判断基準をご教示ください。 ②再委託先に求められるセキュリティ水準・認証(例:ISMS、Pマーク等)の要件があればご教示ください。 ③再委託の承認申請から発注者の承認が下りるまでの標準的なリードタイムをご教示ください。	①事前協議のうえ、個別案件ごとに判断を行います。 ②仙台市こども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11 (1)を参照ください。 ③案件ごとになりますが、1か月ほどを目安としております。
77	運営等業務委託仕様書 P12 11 (6) 仙台市国保・医療助成システム配置スペースへの私物の持ち込み禁止について	システムと進捗管理用PCの併設・ネットワーク分離について「仙台市国保・医療助成システム配置スペースへの私物の持ち込み禁止」とありますが、受注者側で調達する「進捗管理等に必要なシステム(PC等)」を同スペース内に設置・操作することは可能でしょうか。可能な場合、ネットワークの物理的完全分離が必要かどうか併せてご教示ください。	進捗管理等に必要なシステム類の設置は可能です。ネットワークの物理的完全分離は必要になります。
78	運営等業務委託仕様書 P13 12 (1) 業務遂行に係る発注者への報告等	契約解除に至る具体的な違反レベル(軽微/重大)の判断基準をご教示ください。	履行拒絶、履行不能、暴力団関係等の契約目的が達成不能となる重大違反が対象となります。
79	運営等業務委託仕様書 P13 12 (1) 業務遂行に係る発注者への報告等	損害賠償の上限設定(有無)および算定方法があればご教示ください。	原則は発生した実損に基づき算定します。
80	運営等業務委託仕様書 P13 12 (1) ② 事故が発生した場合	事故・障害発生時の報告期限(初報・中間報告・最終報告)および報告経路について具体的な基準があればご教示ください。	仙台市こども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書12(1)を参照ください。
81	運営等業務委託仕様書 P13 12 (1) ② 事故が発生した場合	事故時の公表判断基準および受注者への影響範囲(責任分担)をご教示ください。	お示しできる基準はありません。
82	運営等業務委託仕様書 P13 12 (1) ② 事故が発生した場合	誤入力・誤発送等の過去発生事例および主な原因があればご教示いただきたい。	複数職員によるダブルチェックの徹底がされていないことによる登録情報(口座、保険情報)の誤入力などの事例が発生しています。
83	個人情報等の取扱いに関する特記仕様書 P2 4 (1) 管理監督者	管理監督者(個人情報等保護責任者・作業責任者)に求められる具体的な要件(資格・経験・専任要否等)があればご教示ください。	仙台市こども事務センター(仮)運営等業務委託仕様書 11(2)の通り、発注者が主催する個人情報等セキュリティ研修を契約締結前までに受講いただく必要があります。
84	個人情報等の取扱いに関する特記仕様書 P2 5 個人情報等の受渡し、搬送	個人情報等の受渡し・搬送に関する計画書について、既定フォーマットの有無および提出頻度(都度/定期)をご教示ください。	現行運用上で使用しているフォーマットがございます。都度の提出をお願いいたします。

仙台市こども事務センター(仮)運営等業務委託に係る公募型プロポーザルへの質問及び回答

No.	基本仕様書等の項目	質問事項(原則原文のままとし一部加工)	回答
85	個人情報等の取扱いに関する特記仕様書 P4 7 立会い、実地調査等	立会い・実地調査の実施頻度の目安および過去実績(年何回程度等)があればご教示ください。	必要に応じて、随時実施します。
86	個人情報等の取扱いに関する特記仕様書 P5 7 (3) 個人情報等の取扱いに関する改善指導	是正措置指示後の対応期限および未対応時の扱い(ペナルティ・契約上の措置等)についてご教示ください。	是正は、発注者が相当の期間を定めます。期限内に未是正の場合、内容に応じて契約解除や損害賠償の対象となり得ます。
87	業務内容② P2 1 (4) ① 正確性に係る品質の確認について	業務開始直後や新規業務追加直後において発注者が実施するとされている検査(仕様書(4)①)について、具体的な検査の実施方法(抜き取り率・頻度・実施者)および受注者側に求める準備・対応内容をご教示ください。また、受注者側のダブルチェック結果を発注者へ定期報告する際のフォーマットや粒度の考え方があればあわせてご教示ください。	特定のフォーマットはありません。状況に応じて必要な検査を行います。
88	業務内容② P3 2 (1) ① 処理サイクル	ピーク時の処理期限(SLA)をご教示ください。	幼児教育・保育関係業務については、特に定めはございません。 児童手当業務については、業務内容②2 (1) ①をご参照ください。
89	業務内容② P4 2 (1) ③ 処理内容	申請書類を発注者へ引き渡すまでの期間(受領から翌月10日まで)において、受注者の履行場所内で保管が必要となる書類(最大想定枚数・ファイル数)の目安をご教示ください。また、年度末等の繁忙期に保管量が集中する場合の対応(一時的な市側施設への移管可否等)についても考え方があればご教示ください。	お示しできる数値はございません。業務量見込み②をもとに算出してください。 また、一時的な市施設への移管はできません。
90	業務内容② P4 2 (1) ③ ア(イ) 開封業務	開封機等の専用機器の持ち込みについて 業務内容に「開封機等を用いて効率的に開封すること」とありますが、当該機器は受注者の費用負担で準備・設置する認識でよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。
91	業務内容② P4 2 (1) ③ ウ 不備事項の補正依頼対応業務	申請書類の補正依頼後、一定期間応答がない場合のクローズ条件および再対応ルールをご教示ください。	幼児教育・保育関係業務については、事業ごとの個別協議となります。 児童手当業務については、書面により不備書類提出を督促したあと、一定期間を経たあとに却下通知を送付しています。
92	業務内容② P5 2 (1) ③ オ データ入力業務	児童手当のデータ入力において「発注者が統合宛名を利用した税情報の照会を行った上で…」とありますが、税情報の照会依頼から発注者より回答・データが提供されるまでに要する平均的なリードタイムをご教示ください。	3日程度を想定しております。
93	業務内容② P5 2 (2) コールセンター	コールセンターにおいて随時報告書を作成し本市担当課へ電話連絡する案件について、連絡後に市側から折り返し対応が完了するまでの標準的な所要時間の目安、および受注者側での案件ステータス管理において発注者に求める情報共有の頻度・手段についてご教示ください。	お示しできる数値はございません。
94	業務内容② P5 2 (2) コールセンター	コールセンターの品質管理について、以下の点をご教示ください。 ①仕様書に「週間応答率85%以上を目標」と記載がありますが、これ以外に発注者として設定を想定している品質指標(例:平均通話時間、一次解決率、折り返し対応率等)があればご教示ください。 ②入電が集中しあふれ呼(呼損)が発生した場合、受注者に折り返し対応の義務はありますか。また許容される呼損率の上限値があればご教示ください。 ③品質指標の測定・評価は発注者・受注者のどちらが主体となりますか。また第三者機関によるモニタリングが求められる可能性はありますか。	①想定している品質指標はございません。 ②折り返し対応の義務、及び呼損率の上限値ともにございませんが、最優秀提案者と提案内容を踏まえ、回線数やオペレーター配置人数について協議を行うことを想定しております。 ③受注者が主体となります。第三者機関によるモニタリングの予定はございません。

仙台市こども事務センター(仮)運営等業務委託に係る公募型プロポーザルへの質問及び回答

No.	基本仕様書等の項目	質問事項(原則原文のままとし一部加工)	回答
95	業務内容② P6 2 (3) ② 具体的な処理業務について	印字に係るデータを連携いただけるとのことですが、送付対象者データを提供いただける認識でよろしいでしょうか。または、送付対象者の抽出に必要なデータを提供いただき、事業者側で抽出作業をすることになりますでしょうか。後者の場合、提供いただけるデータについてご教示いただきたいです。	各種申請書のシステム入力後に作成する決定・却下通知については、あらかじめ送付先住所氏名等が挿入された状態の帳票のイメージデータ(拡張子:RSI)を提供いたします。なお、印刷方法については、最優秀提案者と協議することも可能です。その他の通知については、様式データと送付対象者データを個別に提供いたします。
96	業務内容② P6 2 (3) ② ウ 郵送(郵便局への搬入)	郵便局への搬入頻度・条件について封入封緘後の発送業務について、発注者の指示に基づき仙台市内各差出郵便局へ搬入すること(費用は受注者負担)とありますが、この搬入作業は「毎日」発生する想定でしょうか。また、月間の想定搬入回数や、1回あたりの最大想定箱数などがございましたらご教示ください。	搬入は原則週1回を想定しております。最大想定箱数はお示しできる数値はございません。
97	業務量見込み(想定処理件数・処理時間)①②	別紙資料2に記載の業務量見込みについて、以下の点をご教示ください。 ①業務種別ごとの月別・週別の処理件数実績(または見込み)および繁忙期のピーク値 ②見込み値に対して実績が大幅に上振れまたは下振れした場合、委託料および体制(人員)の変更協議はどのような基準・タイミングで行うことを想定されていますか。また、上振れ分の費用は追加請求が可能でしょうか。	①月別、週別についてはお示しできる数値はございません。年間の業務量については業務量見込み①(年間予定)をご参照ください。 ②必要に応じて協議のうえ、決定いたします。
98	業務量見込み(想定処理件数・処理時間)①②	コールセンターの回線数・体制を適切に提案するため、幼児教育・保育関係業務および児童手当業務のそれぞれについて、以下のデータをご教示ください。 ①月別・時間帯別(可能であれば曜日別)の入電実績(着信呼数・応答呼数)または市として想定する予測入電数 ②1日あたりのピーク入電数(繁忙期・通常期それぞれ)および繁忙期の発生時期(月・イベント起因等) ③現状において応答できずに切れてしまった呼(呼損)の発生状況(件数・率)の実績があればご教示ください。	幼児教育・保育関係業務についてのR7実績は以下のとおりです。 ・繁忙月 6~7月・11月 550~600件程度 ・閑散月 8~9月 300件程度 ・標準月 上記月以外 400~450件程度 呼損は想定しておりません。 児童手当業務については、お示しできる数値がありません。
99	評価項目表	コールセンターの回線数・席数算出に関する前提データについて コールセンター業務について、通話時間・後処理時間等の想定(約6分)および週間応答率85%以上という目標値が示されていますが、受注者側で適切なオペレーター数および回線数を算出するため、過去の月別・曜日別・時間帯別の「入電件数(呼量)」の実績データをご提示いただくことは可能でしょうか。	お示しできる数値はございません。
100	評価項目表	最大回線数に関する評価基準(期待水準)はありますか。	具体的な回線数も含めてご提案ください。
101	評価項目表	外国語対応策とあるが、外国語対応は必須か、加点点評価か、どちらになりますでしょうか。また、必須の場合、対象言語、国語対応件数の想定も教えていただければと思います。	外国語対応は必須です。 対象言語は英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語を含む5か国語以上を想定しております。
102	評価項目表	外国語対応の対象は、電話対応・窓口対応・文書発送・不備照会・苦情対応のうちどの範囲を想定されていますでしょうか。	外国語対応の対象は、電話対応・窓口対応・文書発送・不備照会・苦情対応の全範囲を想定しています。
103	評価項目表	業務従事者のスキル要件(資格・経験年数・自治体業務経験の有無等)について最低基準があればご教示ください。	職務に影響がなければ問題ありません。

※類似の質問は統合し、回答しております。また、回答は仕様書の追補とみなします。