

令和5年度物価高騰に対応した子育て世帯支援事業
質問・回答表

番号	項目等	質疑事項	回答
1	要領2(4) 委託予定上 限額	委託予定額に最低制限価格等の設定はあるか。	最低制限価格の設定はありません。ただし、業務履行が困難と思われる低価格の場合は、費用の内訳などについて調査する場合があります。調査の結果、履行困難と判断した場合は失格とする場合があります。
2	要領2(4) 委託予定上 限額	委託予定上限額に給付金は含まれているか。	含みません。
3	要領10(1)ア 様式につい て	企画提案書について、様式は全てA4版左綴じで製本することとあるが、「縦横」の指定はあるか。	企画提案書の「縦横」の指定はありません。
4	要領12 (2)選定 方法	プレゼンテーションは提案者が特定できないような進め方(社名等を伏せる)か。	お見込みのとおりです。
5	要領13(5)一 括再委託の 禁止	コールセンター・事務センターの設置、印刷・封入・封緘作業について再委託はできるか。	プロポーザル実施要領13(5)に記載のとおりです。具体的な再委託業務内容は協議により決定します。
6	要領【別紙 1】評価基 準-業務遂 行内容-業 務運営内容	今回の業務委託には支給(給付)業務は含まれていないが、事務センター業務の「イ、業務方法の工夫による支給管理」、「ウ、独自のアイデアを活かした支給管理方法」は工程(申請書の受付、審査、入力業務など)の工夫や管理、アイデアを活かすことか。	いずれも、仕様書別紙2の2申請書の開封・受付・審査・不備対応・データ入力に記載した業務の流れ、又はさらに作業効率上がる方法の提案の中で、どのような管理を行うか記載してください。
7	仕様書6事業 概要	紙申請については電子申請との併用は可能か。また、申請書の様式は既に決まっているか、受託後変更可能か。	紙申請と電子申請の併用はできません。紙申請のみで実施します。申請書の様式は要綱で規定されているため変更できません。ホームページで別途事業実施要綱を掲載しましたのでご確認ください。
8	仕様書6事業 概要	申請が必要な18,500世帯の対象者について、データは受託後連携可能か。	連携ではなく、データをお渡しいたします。

番号	項目等	質疑事項	回答
9	仕様書7業務内容	共同事業体として実施する場合、コールセンターと事務センターの場所を分けて運用を行うことは可能か（どちらも新潟市役所本館から公共交通機関を利用し1時間以内、WEBの常時接続環境を構築による相互連携は可）。	コールセンターと事務センターは同一の住所地としてください。
10	仕様書7-1 コールセンター業務	コールセンターへの問い合わせ件数や電話とメールとの割合など、これまでの傾向から提示は可能か。	一日当たりの想定受電件数は、9月10件、10月30件、11、12月20件、1月5件程度を想定しています。メールによる問い合わせは1日2、3件程度を想定しています。
11	仕様書7-1 コールセンター業務	コールセンター対応用のQAは用意してもらえるか。	基本的なQAは新潟市で用意します。問い合わせ状況などに応じた追記等は受託者が市と協議しながら行うことを想定しています。
12	仕様書7-1 (2) 開設時間	コールセンターの夜間対応はどのような場合を想定しているか。	主に申請書の不備対応で、日中連絡がつかない方への対応を想定しています。 コールセンターと事務センター、どちらも同じ対応業務を想定しています。（兼務が可能のため）
13	仕様書7-1 (2) 開設時間	コールセンターはどのくらいの頻度で夜間対応を想定されているか。	不備対応の状況にもよりますが、最大で10月は週3日、11月は週2日、12月・1月は週1日程度を想定しています。
14	仕様書7-1 (2) 開設時間	コールセンターの夜間対応の指示は、対応日のどのくらい前に指示があるか。	シフトの関係もあると思いますのでなるべく早目（1週間前を目安）に指示したいと考えています。ただし、不適切な事務処理が発生した場合など緊急時はこの限りではありません。（詳細は協議のうえ決定させていただきます。）
15	仕様書7-1 (4) 受付方法	問い合わせ受付専用電話番号は新潟市の市外局番以外（例えば050から始まる番号、ナビダイヤル、フリーダイヤルなど）でもよいか。もしくは市外局番「025」は必須か。	電話番号の指定はありません。 市外局番「025」も必須ではありません。 ただし、ナビダイヤルは携帯電話の定額通話の対象外となりますので、問い合わせた方の通話料が高額とならないよう、工夫や配慮をお願いします。
16	仕様書7-1 (4) 受付方法	「メールでのやり取りにも対応可能な環境を用意」とは、申請者からの問い合わせ用のメールアドレスを受託者で用意という認識でよいか。また、独自のドメインの取得は必要か。	問い合わせ用のメールアドレスは受託者により用意していただきます。 迷惑メール防止設定等を勘案し、新潟市が実施する事業であることが想起できる専用のドメインを取得してください。
17	仕様書7-1 (5) 受付記録	問い合わせ内容は逐次記録、記録項目は、受付日時、氏名、住所、連絡先などであるが、内容に関わらず個人情報も含めて全てヒアリングと記録が必要か。	折り返しの連絡が不要な簡易な問い合わせについては、氏名、住所等のヒアリング、記録は不要です。

番号	項目等	質疑事項	回答
18	仕様書7-1 (5) 受付記録	対応履歴システム等による、担当者毎の対応内容の管理は必要か。	担当者毎の管理は不要ですが、担当者の氏名は入力してください。
19	仕様書7-2 (2) 作業時間	事務センターの夜間対応はどのような場合を想定しているか。	主に申請書の不備対応で、日中連絡がつかない方への対応を想定しています。 コールセンターと事務センター、どちらも同じ対応業務を想定しています。（兼務が可能なため）
20	仕様書7-2 (2) 作業時間	事務センターの夜間対応の想定される頻度は。	不備対応の状況にもよりますが、最大で10月は週3日、11月は週2日、12月・1月は週1日くらいを想定しています。
21	仕様書7-2 (2) 作業時間	事務センターの夜間対応の指示は、対応日のどのくらい前に指示があるか。	シフトの関係もあると思いますのでなるべく早目（1週間前を目安）に指示したいと考えています。ただし、不適切な事務処理が発生した場合など緊急時はこの限りではありません。（詳細は協議のうえ決定させていただきます。）
22	仕様書7-2 (2) 作業時間	事務センター夜間対応による出勤時間の調整とは、11時から20時までの運営という解釈でよいか。	お見込みのとおりです。
23	仕様書8情報セキュリティ対策	受付記録、管理簿、データ等について、クラウド上（セキュリティは有）で管理することは可能か。	仕様書10に記載の「報告事項」に対応可能であればクラウド上で管理いただいて結構ですが、セキュリティ対策について確認できるよう、提案書に記載ください。
24	仕様書10 (2) 業務報告	返戻件数とは何を指すのか。	申請書を郵送し、“あて所に尋ねあたりません”などで戻ってきた件数です。
25	仕様書10 (4) 完了報告	③給付金支給状況は受託者が把握することはできないと考えるがいかがか。	受託者に作成いただいた入力データが支払データになりますので、給付金支給状況は支払データの作成実績と読み替えてください。
26	仕様書【別紙1】業務スケジュール	9/2（土）、9/30（土）、12/2（土）はセンター業務欄に記載はあるが、業務日ではないということでしょうか。	お見込みのとおりです。

番号	項目等	質疑事項	回答
27	仕様書【別紙2】1⑦封入封緘作業	封緘した封筒の納品先は、市が指定する場所とあるがどこか。	市内の郵便局を想定しています。
28	仕様書【別紙2】2申請書の開封等	入力データ・申請書類の提出について、10月分は多数の申請の到着が想定されているが、翌月10日までの納品時期をずらすことは可能か。	10月は特に大量の申請件数が見込まれますが、それに対応可能な人員の配置をお願いします。納品時期（翌月10日頃）をずらすことはできません。 なお、市の想定と大きく乖離する申請件数となった場合は別途対応を協議します。
29	仕様書【別紙2】2(1)ウ申請書の受付、審査業務について	事務センターの受付審査の不備対応で、返送や郵送対応が発生した場合に使用する封筒の指定や印刷はあるか。	申請者送付用封筒は無地の封筒と切手を市から提供する予定です。その封筒に受託者が必要事項の印刷や記載をして対応することを想定しています。
30	仕様書【別紙2】2(1)ウ申請書の受付、審査業務について	必要に応じて書類の追加提出または申請書の返送を行うとあるが、誤送付が発生するリスクが高いが、どの程度発生する想定か	過去の類似給付金事業から、郵送対応の不備件数は100件位を想定しています。 誤送付が発生しないよう、ダブルチェックを徹底してください。
31	仕様書【別紙2】2(1)ウ申請書の受付、審査業務について	必要に応じて書類の追加提出または申請書の返送を行うとあるが、誤送付が発生するリスクを減らすため電子申請での不備書類受付を実施してよいか。	通帳等の写し等、添付書類の不備については、メールに写真等を添付してもらおうなどの対応でも構いません。 その他の不備書類対応は別途協議願います。