

質問回答書

件 名 出産・子育て応援金業務等委託

	項目	質問	回答
1	仕様書 P.5 3	別紙1はどちらに掲載されておりますでしょうか。	仕様書 P.10 以降の委託業務詳細が別紙1になります。
2	全般	再委託に関する記載がありませんが、再委託は禁止されていないという理解でよろしいでしょうか？	あらかじめ委託者の書面による承諾を得た場合は可とします。
3	仕様書 P.2 (4)イ	①貴市の指定する場所の事務処理センターには LGWAN が敷設されておりますでしょうか。	LGWAN は敷設されておられません。
4	仕様書 P.2 (4)イ	敷設されていない場合、①の事務処理センターに弊社データセンターと IP-VPN (閉域網) 接続を行い、入力ツール (進捗管理システム) を構築してよろしいでしょうか。	受託者決定後協議としますが、本市が貸与する端末に接続することは不可とします。
5	仕様書 P.1 1 (2)イ	入力ツールは、横浜市様、コールセンター、事務処理センターが閲覧・操作するものとの認識でよろしいでしょうか。	事務処理センターが閲覧・操作するものになります。
6	仕様書 P.1 1 (2)イ	入力ツールはクラウド型を使用しても差し支えないでしょうか。	不可とします。
7	仕様書 P.1 1 (2)イ	入力ツールで個人情報を取り扱うことは想定しておりますでしょうか。	個人情報を取り扱うことを想定しています。
8	仕様書 P.1 1 (2)ウ	申請・アンケート受付システム (仮) へのアクセスは、一般のインターネット回線でもよろしいでしょうか。	一般のインターネット回線ではなく、住民基本情報を取り扱う本市の NW 回線になります。
9	仕様書 P.1 1 (2)ウ	申請・アンケート受付システム (仮) に、コールセンターのオペレータが代行入力することは、想定されておりますでしょうか。	想定していません。
10	仕様書 P.5 3 (1)エ	現受託者から引き継ぐ電話番号は、0120 - 616 - 626 (フリーダイヤル) でしょうか。また、番号の名義はどちらになりますでしょうか。	0120 - 616 - 626 になります。また、番号の名義は横浜市になります。

11	仕様書P. 5 3 (1)エ	FD 番号の場合、通話料は乙の負担になりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
12	委託業務詳細 1 (1)ア	1 日あたりの問い合わせ件数ほどの程度を想定していますでしょうか。	現在は平均して 60 件程度になります。6 月以降はこれより減少する想定です。
13	委託業務詳細 1 (1)ア	問合せ 1 件あたりの応対時間ほどの程度を想定していますでしょうか。	個々の問い合わせの内容により異なるため、1 件当たりの応対時間は把握していません。
14	委託業務詳細 1 (1)ア	コールセンター設置期間内のコール数変動予測はありますか。	お知らせ等を送付した際は問い合わせが多くなる想定です。
15	仕様書P. 3 1 (5)イ	専用部分に係る照明、コンセント等の電気代相当額及び室内の日常清掃を契約について、月額費用等の概算をご教授お願いします。	電気代は燃料調整費の変動等により、単価の変動はありますが、現在 1kWh 当たり約 40 円（税込み）です。使用電力量は各入札者にて算出お願いします。 清掃は依頼する内容によりますが、週 5 回カーペットの掃除機掛けを依頼すると、月 30,000 円となります。契約自体を強制するものではなく、受託者自身で清掃して頂いても構いません。
16	仕様書P. 3 1 (6)イ	電子錠の設置交換は、ビル管理者の指定する業者と契約とありますが費用等の概算をご教授お願いします。	費用について、20 万円程度を見込んでいます。
17	仕様書P. 3 1 (6)イ	事務処理センターで必要な物品等は、乙で用意とありますが、想定される既存設備は、利用できると思ってよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
18	仕様書P. 3 1 (6)イ	コピー機、スキャナー、シュレッダーは必要となりますでしょうか。 既存設備に、端末 10 台、プリンター 1 台と表記がありますが、その他に PC、プリンターの持ち込みは必要となりますか。	コピー機、スキャナー、シュレッダーの利用は必須ではありません。 また受託者で別途 PC、プリンターを持ち込む必要はありません。
19	委託業務詳細 1 (2)	事務処理センターから発送する案内等の通信料は、乙の費用となりますでしょうか。	委託者(甲)の負担になります。

20	委託業務詳細 1 (2)	交付決定通知書の発送等の封筒も乙で用意でしょうか。 また、申請書の発送業務は無いとの理解でよろしいでしょうか。	封筒は委託者(甲)で用意します。 支給対象者全体への申請書発送業務は想定していませんが、申請書の送付を希望する市民への発送業務はあります。
21	委託業務詳細 1 (2)	本事業の対象者で、外国の方はおりますか、また、通訳等も必要でしょうか。	外国の方もおりますが、通訳は必要ありません。
22	委託業務詳細 1 (2)	申請対象数、アンケート対象数等を教えてください。	年間で約 50,000 件を想定しています。
23	委託業務詳細 1 (2)	受付は、郵送受付、電子申請と想定しておりますが、受付の割合はわかりますでしょうか。	電子申請が約 9 割と想定しています。
24	仕様書 P. 10 6 (10)	業務の一部を再委託する場合は、横浜市様より書面等により承諾をいただければ差し支えないでしょうか	あらかじめ委託者の書面による承諾を得た場合は可とします。
25	入札書について	入札書については、入札のとびらより、物品・委託等の入札・契約に係る様式(財政局提出用)の入札(見積)書をダウンロードし使用すればよろしいのでしょうか。	今後、入札指名通知書とともに、入札書も送付いたします。
26	入札書について	入札金額は、設計書の記載されている期間の総価の税抜き金額との認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
27	入札の方法	入札書は、ホームページに記載の有る、期日に、入札・開札場所に持参との認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
28	入札の方法	指名入札は何社程度をお考えでしょうか。 指名を受ける条件としては、業務実績に各種給付金や児童手当等の履行実績でしょうか。その他、Pマーク、ISMS、ISOなどの認証も必要でしょうか。	公募型指名競争入札のため、入札参加者数の見込みはありません。指名を受ける条件は入札参加資格で示しているとおりです。
29	データ保護上の注意事項	仕様書 P9 : 5 に約款に定める事項を厳守するとありますが、ここで示す「約款」は、どこに掲載されていますでしょうか。	資料 1 をウェブサイトに掲載しましたので、ご確認ください。
30	打ち合わせ、研修について	打合せ、研修等に係る想定時間は、2 週間程度になりますでしょうか。	実施体制については受託者に一任しますが、業務に支障が出ないようにしてください。なお、委託者と受託者との打ち合わせは受託者決定後協議します。

31	事務処理の件数について (事務処理センター)	申請件数(月、日)はどの程度になりますでしょうか。 繁忙の予測などご教示いただけますでしょうか。	5,000-6,000件/月、300件/日程度を想定しています。 繁忙期は引継ぎ当初の5月を見込んでいます。
32	コールセンターの件数について (コールセンター)	受電数(月、日)はどの程度になりますでしょうか。 繁忙の予測などご教示いただけますでしょうか。	約60件/日、約1,200件/月を見込んでいます。 繁忙期は引継ぎ当初の5月を見込んでいます。
33	郵便物の運搬方法	業務委託詳細1,(2)、ア(エ)に郵便物の運搬とあるのは、ご指定の場所に受領に伺い、事務処理センターに運ぶと想定されますが、2地点間の距離、物量、運搬方法に指定があればご教示いただけますでしょうか。 また、頻度などもご教示いただけますでしょうか。	郵便物は直接事務処理センターに届くようになっています。個別に委託者に届いたものについては、本市の搬送サービスを用いて事務処理センターに転送します。 郵便局への運搬は随時発生します。
34	関係書類の出力及び郵送	業務委託詳細1,(2)、オに郵送伝票を作成し、郵便局へ持ち込むとありますが、発送物に係る、郵便料金(郵券代)の負担は、委託者、受託者どちらの負担になりますでしょうか。また、発送物の見込み件数はどの程度を想定されていますでしょうか。	郵便料金は委託者の負担になります。 毎月、5,000-6,000件程度の発送を想定しています。
35	実施体制について	統括管理責任者、管理責任者は、類似案件の経験が3年~5年程度あれば問題ないでしょうか。	従事者の経験年数については問いませんが、業務に支障が出ないようにしてください。
36	現行の体制について	コールセンターは10席~15席(土曜開設時も同様でしょうか)。 事務処理センターは20席程度になりますでしょうか。	コールセンターは5~10席(土曜は2席)、事務処理センターは10席程度になります。
37	仕様書P1:1(2)定義 イ 入力ツール	こちらの詳細を教えてくださいませんか。	作業の進捗管理や申請情報等の入力や管理(二重支給の防止を含む)のために、乙が構築する簡易的なツールのことをいいます。
38	仕様書P1:1(2)定義 ウ 申請・アンケート受付システム(仮)	こちらは(仮)となっておりますが、2023年5月から使用開始でしょうか。	稼働時期については未定です。
39	仕様書 P 1:1(2)定義 イ、ウ各種ツールの機能	No.38が開始に間に合わない場合、受託側で作成が必要となりますでしょうか。その場合、入力ツール、申請・アンケート受付ツールの機能は具体的にどのような機能が必要ですか。またこれを構築するPCは貴市のネットワーク内と想定しますが、ソフトは指定がありますか。ま	受託者側で作成の必要はありません。 本市で別途システムを構築予定です。

		た貴市で別途システムを構築する予定はありますか	
40	業務履行場所 ア コールセンター	設置場所についての条件等はございますでしょうか。 横浜市内、セキュリティーオフィス等	設置場所に条件等はございません。
41	業務履行場所 イ 事務処理センター	駅から徒歩何分くらいの場所になりますでしょうか。 事前に見学は可能でしょうか。	最寄り駅から徒歩5分程度の場所になります。 入札前の見学は不可です。
42	業務履行場所 イ 事務処理センター	システム利用可能な時間の設定はあるかと思いますが、施設利用時間を教えて下さい。必要な場合、土日祝も使用可能でしょうか。	施設は24時間利用可能です。 必要な場合は土日祝も使用可能となります。
43	業務履行場所 イ 事務処理センター	(想定される既存設備)について、P4に記載がされている設備及び機器が設置されているとの解釈でよろしいでしょうか。機器の設定とネットワーク設定等もされている認識で宜しいでしょうか。	現地にあるもの、またはこれから用意するものになります。 機器の設定とネットワーク設定も済ます予定です。
44	業務履行場所 イ 事務処理センター	受託者が用意する、業務遂行に必要な機器とは、(想定される既存設備)に記載されている以外の機器との解釈宜しいでしょうか。 また、具体的に必要な機器をご教示いただけますでしょうか。	お見込みのとおりです。 具体的に必要な機器としては電話機等を想定しています。
45	業務履行場所 イ 事務処理センター	機器以外に必要な什器等(ロッカー、机、椅子、感染対策等)は受託側で用意する認識で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
46	業務履行場所 イ 事務処理センター	場所は委託者にご用意いただきますが、専用部の光熱費(冷暖房除く)、通信料は受託者が負担する認識で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
47	業務履行場所 イ 事務処理センター	専用部分に係る照明、コンセント等の電気代については、個別メーターが設置されているのでしょうか。費用の対象はP4の上段に記載がされているものについての認識でよろしいでしょうか。また、想定される見込みの費用額等をご教示いただけますでしょうか。	個別メーターが設置されております。費用の対象は仕様書 P.3 の2(5)イのとおりです。燃料調整費の変動等により、単価の変動はありますが、現在1kWhあたり約40円(税込み)です。使用電力量は各入札者にて算出をお願いします。
48	仕様書 P3~4 : 1(6) 執務室イ 事務処理センター業務	受託者が用意する通信回線等の設備とは、どのようなものを指しますでしょうか。	電話機器等を想定しています。

49	業務履行場所 イ 事務処理 センター	事前に設営が必要となります。こちらはいつから使用が可能になりますでしょうか。また、電子錠を設けるにあたり入退室管理（ログ）を取るPCの持ち込みは可能の認識で宜しいでしょうか。その他、監視カメラは必要でしょうか。	使用可能時期は契約締結後からとなります。入退室管理をするために必要なPCについては、スタンドアローンのPCに限り持ち込みを認めます。監視カメラは必要ありません。
50	業務履行場所 イ 事務処理 センター	電子錠の設置交換は、ビル管理者の指定業者との契約ということですので、費用感の目安をご教示いただけますでしょうか。	費用について、20万円程度を見込んでいます。
51	業務履行場所 イ 事務処理 センター	防火管理者の選任が必要な建物でしょうか。専任が必要な条件として、事務所のみの場合、在籍者50名以上ですが、それ以外の理由がある建物でしょうか。（24坪程度ですから、50名以上にはならないと思います。）防火管理者については、甲種・乙種どちらの資格が必要でしょうか。	甲種防火管理者と、防災管理者の選任が必要です。
52	業務履行場所 イ 事務処理 センター 基盤端末について	10台と記載ありますが、繁忙期含め10台あれば対応可でしょうか。	繁忙期含め10台で対応可能と想定しています。
53	業務履行場所 イ 事務処理 センター 設備について	プリンター1台と記載ありますが、繁忙期含め1台あれば対応可でしょうか。増台が必要な場合、接続は可能でしょうか。	プリンターは1～2台をこちらで用意することを想定しています。
54	業務履行場所 イ 事務処理 センター 設備について	インターネット回線は貴市のシステムに接続しない状態では使用することは可能でしょうか。報告等で必要になると思われます。	可能とします。ただし、インターネットに接続した機器へ委託業務で使用するデータを取り込むことは手入力等の手段を問わず不可とします。
55	業務履行場所 イ 事務処理 センター 設備について	045から始まる事務センターの問い合わせ電話番号について貴市で契約する建物で取得可能でしょうか。	取得可能です。
56	業務履行場所 イ 事務処理 センター 設備について	045から始まる、電話番号を受託者が用意するとありますが、不足連絡、関係各課、関係機関等及びコールセンター等との通信との認識でよろしいでしょうか。また、（想定される既存設備）に電話機の記載がありませんので電話機も用意するとの解釈でよろしいでしょうか。その際の台数などの指定はございますでしょうか。こちらに掛かる通信料等は受託者の負担	ご認識のとおりです。また、電話機については受託者が用意し、2台以上あれば十分であると考えます。通信料についてはお見込みのとおりです。

		との解釈でよろしいでしょうか。	
57	コールセンター業務 フリーダイヤルについて	P5、3 エその他に、コールセンターの電話番号は現在の受託者から引継ぐとなっています。ホームページより、フリーダイヤルが掲載されていますが、フリーダイヤルの通信料の負担は、委託者又は受託者のどちらになりますでしょうか。	フリーダイヤルの通信料の負担は受託者になります。
58	帳票類の保管	仕様書P4:1(7)イに保管場所について、事務センターの執務室内で可能との認識で宜しいでしょうか。	ご認識の通りです。
59	仕様書P.2(2)イ	入力ツールは Excel での運用もよいでしょうか。	Excel での運用でも構いません。
60	仕様書P.2(2)イ	入力ツールの最低限の仕様などはございますか。	受託者の決定後、別途協議します。
61	仕様書P.2(2)イ	入力ツールは貴市職員様もご使用されますでしょうか。ご使用される際の共有方法はインターネットを通しての共有を想定すればよろしいでしょうか。	本市職員の使用は想定していません。
62	仕様書P.3 2(5)	委託期間内の想定される電気代相当額ほどの程度でしょうか。	燃料調整費の変動等により、単価の変動はありますが、現在 1kWh 当たり約 40 円(税込み)です。使用電力量は各入札者にて算出をお願いします。
63	仕様書P.3 2(5)	清掃は受託者自身で行うことは問題ないでしょうか。	受託者自身で行っても問題ありません。
64	仕様書P.3 2(6)	事務センターに電話回線は設置済みでしょうか。	電話回線は設置されておりません。
65	仕様書P.5 3(1)エ	現在のコールセンターの電話番号は何番になりますでしょうか。	0120 - 616 - 626 になります。
66	仕様書P.2 2(4)ア	コールセンターの場所は市内市外の指定はございますか。	特に指定はございません。
67	仕様書P.2 2(4)ア	電話回線は何回線必要などございますか。	引継ぎ直後の繁忙期は10回線必要と考えます。
68	仕様書P.2 2(4)ア	想定される入電数はございますか。	最大で150件、平均で約60件の想定です。
69	仕様書P.3 2(4)イ	事務センターの場所は駅から徒歩何分ほどでしょうか。	最寄り駅から徒歩5分ほどになります。
70	委託業務詳細 1(1)ア	コールセンターの受電の記録方法にご指定はございますか。	特にございません。
71	委託業務詳細 1(1)ア	コールセンターに受託者側が用意するPCを設置する際に、インターネット接続をしてもよいでしょうか。	コールセンターのPCではインターネット接続は問題ありません。

72	委託業務詳細 1(2)(イ)	郵便物の受け渡しの際に自動車でお伺いした方がよいでしょうか。	受け渡し方法に特に指定はありません。
73	委託業務詳細 1オ	関係書類の印刷は印刷会社を入れずに事務センターのプリンターで賄えますでしょうか。	その想定です。
74	その他	コールセンターと事務センターの人員数の目安などはございますか。	コールセンターは5～10人、事務処理センターは10人を想定しています。
75	その他	事務センターの電子錠の設置交換費用の概算金額はございますか。	費用について、20万円程度を見込んでいます。
76	その他	想定対象人数と想定申請人数等はございますか。	年間で約50,000件を想定しています。
77	その他	業務の繁忙期と閑散期はございますか。	引継ぎ直後の5月、及び毎月中下旬頃が繁忙期となることを想定しています。
78	その他	事務センターで受領した申請書の処理納期はございますか。	受領してから最大2か月程を想定しています。
79	その他	現事業者はいらっしゃいますか。	おります。
80	その他	コールセンターへ市民から再発送の依頼を受けた際に事務センターへの対象者の氏名・住所などの個人情報共有時の手段（メール・電話等）の指定はございますか。	本市を介して共有ファイルサーバを通じて情報共有することやメールの使用を想定しています。詳細は受託者決定後協議します。
81	仕様書 P.2 イ 事務処理センター業務 甲の指定する場所	最寄駅から徒歩何分程度の場所となりますでしょうか？レイアウト図がございましたらご提供をいただけませんか？	最寄り駅から徒歩5分ほどになります。レイアウト図については、資料2をウェブサイトに掲載したのでご確認ください。
82	仕様書 P.5 3 委託業務の内容 (1) コールセンター業務	「コールセンターの電話番号は現在の受託者から引継ぐこととし、令和5年5月1日のコールセンター開始時間（午前9時）から使用可能な状態となるよう現在の受託者と協議、調整しておくこと。」とありますが、 ・現在の電話番号をご教示いただけませんか？ ・現在の最大受信回線数は何回線になりますでしょうか？ ・現在の受託者との協議はいつ頃から開始することが可能でしょうか？ ・現在の受託者はどちらの企業となりますでしょうか？	・0120-616-626になります。 ・15回線になります。 ・4月頃を想定しています。 ・東京ソフトBPO株式会社になります。
83	仕様書 P.6 4 実施体制 (2) 事業従事	コールセンター業務における応答率(%)など、目標値はございますでしょうか？上記にあたり、本事業の対象世帯数（概算）をご教示いただけませんか？	・目標値は90%以上です。 ・年間約50,000世帯を見込んでいます。

	者の役割 ア 統括管理責任者 (ア) 運営計画の策定及び進捗管理	か？ 上記に加え、コールセンターが開設される5月以降、対象者へ申請書類をお送りする発送スケジュールをご教示ください	・申請書の発送は、申請書を必要とする市民から連絡があれば都度発送してください。
84	仕様書 : P1 ・1 (2) ウ	申請・アンケート受付システム (仮) について、別途調達を出されるご認識で相違ないでしょうか。また、何月何日に構築完了及び使用開始をご想定されておりますでしょうか。	ご認識のとおりです。稼働時期については未定です。
85	仕様書 : P2 ・2 (2)	契約締結予定日についてご教示ください。	令和5年5月1日です。
86	仕様書 : P2 ・2 (4)	委託業務遂行について、研修等の実施のため、業務開始前より事務処理センターを使用することは可能でしょうか。	事務処理センターの使用については、受託者決定後協議します。
87	仕様書 : P3 ・2 (5) ア	コールセンター業務の執務室について、簡易パーテーションなどで他業務と区切った、同空間での実施でも問題ないでしょうか。	不可とします。
88	仕様書 : P3 ・2 (5) イ	室内の日常清掃を契約する場合は、ビル管理者の指定する業者と契約することと記載ございますが、予め清掃業者、契約金額をお示しいただくことは可能でしょうか。	依頼する内容により異なりますが、週5回カーペットの掃除機掛けを依頼すると、月30,000円となります。 契約自体を強制するものではありません。 受託者自身で清掃を行うことも可としています。
89	仕様書 : P3 ・2 (5) イ	「防火防災管理者を選任し～」と記載がありますが、「甲種 (乙種) 防火管理新規講習」の講習を受講していない者でも問題ないでしょうか。	甲種防火管理者と、防災管理者が必須条件となります。
90	仕様書 : P3 ・2 (5) イ	事務処理センターについて設備・物品・機器等が必要な場合は乙負担と記載がございますが書類等保管するキャビネット等は設置されておりますでしょうか。設置がされていない場合、受託者にて用意する必要があるかと存じますが、申請者から受領した申請書および帳票類を保管するキャビネットは、何台必要でしょうか。	業務に支障がないように申請書及び帳票類を保管するキャビネットの用意をお願いします。なお、市民からの申請の約9割は電子申請を想定しています。
91	仕様書 : P3 ・2 (5) イ	受託者が負担する事務処理センター業務の専用部分にかかる証明、コンセント等電気代の月額費用についてご教示ください。	燃料調整費の変動等により、単価の変動はありますが、現在1kWh当たり約40円 (税込み) です。 使用電力量は各入札者にて算出をお願いします。
92	仕様書 : P3 ・2 (6) ア	通話の録音は必要でしょうか。通話録音が必要な場合、業務終了時に通話録音の	必要ありません。

		削除が必要でしょうか。また、通話録音を貴市へ提出する必要はありますでしょうか。必要な場合、提出頻度をご教示ください。(月に1回、定期的、状況に応じて等)	
93	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	現受託者様がすでに現地にて作業されている認識でよろしいでしょうか。その場合、次受託者への明け渡しは、何日の何時になる予定でしょうか。現受託者様がいらっしゃらない場合、現地へ入室しての準備開始日時は何になる予定でしょうか。	現受託者は現地にて作業していません。現地の準備開始日時については受託者決定後協議します。
94	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	執務室内の間取りは決まっていますでしょうか。間取り図をご提示いただけますと幸いです。	資料2をウェブサイトに掲載したのでご確認ください。
95	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	業務を執行する事務員は、何名を想定されているでしょうか。	10名程度を想定しています。
96	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	申請者から受領した申請書および帳票類を保管するキャビネットは、何台必要でしょうか。	No. 90の回答のとおりです。
97	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	執務室へ OA タップを引き込むための分電盤は、執務室から何m離れているでしょうか。	分電盤は執務室内にあります。 なお、想定される既存設備のコンセントは OA タップです。
98	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	分電盤の二次側配線工事は C 工事でしょうか。	受託者による工事です。
99	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	天井に達する間仕切壁を設置工事は C 工事でしょうか。	受託者による工事です。
100	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	「想定される既存設備」とは、現地に実際にあると想定されているだけであり、無いかもしれない、ということでしょうか。	現地を確認し、実際にあることを確認したもの、またはこれから用意するものになります。
101	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	執務室入口の電子錠は、すでに設置されたものがあり、受託者は利用することができるのでしょうか。すでに設置されている場合、ICカードで開錠するものでしょうか。入退室の記録をデータファイルに出力可能なものでしょうか。また、電子錠の設置交換について、ビル管理者の指定する業者及び契約金額をお示しいただくことは可能でしょうか。	電子錠は、受託者により交換して頂く想定です。電子錠の設置交換については、受託者による積算をお願いします。 費用について、20万円程度を見込んでいます。
102	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	監視カメラは必要でしょうか。	必要ありません。
103	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	天井ころがしの光ケーブルの対向は何に接続されているのでしょうか。	把握しておりません。
104	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	基盤端末: 10台以外に弊社で業務に必要な端末を設置することは可能でしょ	受託者で端末の設置を希望する場合は別途協

		うか。	議します。
105	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	通信回線並びにそれに付随する機器は、基盤ネットワークとは別に構築が必要になるという事でしょうか。	ご認識の通りです。
106	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	この中で指定があるワイヤーロックや LAN ケーブルの対応は、既存設備の基盤端末に対してという認識でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
107	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	既存設備の基盤端末については、弊社では特に設定を行わず、すでに業務用に利用できる理解でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
108	仕様書 : P3 ・ 2 (6) イ	045 から始まる電話番号の利用目的は貴市との連絡用でしょうか。(事務連絡用途、エンドユーザ開示など) 電話交換機(PBX)の導入は想定しておりませんがよろしいでしょうか。またこちらの番号の回線名義は受託者でよろしいでしょうか。	市民、他都市担当者、本市担当者との連絡を想定しています。PBX の導入予定はございません。番号の回線名義は受託者です。
109	仕様書 : P4 ・ 2 (6) イ	事務処理センターは、P4 の冒頭に記載の照明からプリンタまでがすでに設置されている認識でよろしいでしょうか。	プリンタ、基盤端末、セキュリティワイヤー等は業務開始日までに設置予定です。
110	仕様書 : P4 ・ 2 (7) ア	備品及び消耗品について弊社からの郵送で貴市への持ち込みは可能でしょうか。	可能です。
111	仕様書 : P4 ・ 2 (7) イ	帳票類の保管について、納品日まで施錠可能な場所とございますが貴区指定の場所ではなく別の場所での想定でよろしいでしょうか。	事務処理センターでの保管を想定しています。
112	仕様書 : P4 ・ 2 (7) イ	保管が必要な帳票類について、申請者から受領した返信用封筒についても保管が必要でしょうか。	保管が必要です。
113	仕様書 : P4 ・ 2 (7) イ	帳票類の保管について、納品日についてご教示ください。	都度委託者より指定します。
114	仕様書 : P4 ・ 2 (8)	市民様対応は事務処理センターに直接来られる市民様の対面での対応も想定されておりますでしょうか。	市民の方との対面での対応は想定していません。
115	仕様書 : P5 ・ 3 (1)	1 件当たりの通話時間+後処理時間についてご教示ください。	個々の問い合わせの内容により異なるため、1 件当たりの応対時間は把握していません。
116	仕様書 : P5 ・ 3 (1)	現在使用している電話番号についてご教示ください。	0120 - 616 - 626 です。
117	仕様書 : P5 ・ 3 (1)	事務処理センターへ情報を引き継ぐ際、何かしらデータのやり取りは発生する想定でしょうか。またその方法について指定はございますでしょうか。	コールセンターから事務処理センターへの引継ぎは委託者を介して行います。その方法は、メールと本市の共有ファイルサーバを用いることを想定しています。
118	仕様書 : P5	入力ツールについて、今回拠点が 2 か所	進捗管理については、受

	・3 (1)	に分かれる認識ですが、どちらにも共通の当社の手配進捗管理システムを導入・利用することは可能でしょうか。また、事務処理センターに関しては、すでにある基盤ネットワーク接続の認識なのですが、弊社ツールを導入することは可能でしょうか。	託者が構築する簡易的なツールを想定しています。委託者が用意する端末への導入については受託者決定後協議します。
119	仕様書 : P5 ・3 (1)	申請書の作成・郵送は委託内容に含まない認識でよろしいでしょうか。含まれる場合は作成が必要な様式(種類)と部数、データ印字有無(印字アリの場合は文字コード・外字ファイル・文字フォント・ホストコード or ユニコードのご指定有無)、発送スケジュール(タイミング・回数)、持ち込み先郵便局のご指定等の詳細をご教示ください。	申請書の郵送は、希望する市民からの連絡の都度行います。送付する申請書については委託者がフォーマットを用意します。横浜港郵便局へ持ち込みを想定しています。
120	仕様書 : P5 ・3 (1)	電子申請システムは貴市にてご準備されていますでしょうか。	準備しております。
121	仕様書 : P5 ・3 (1)	電子申請も入力ツールでデータ化する想定でしょうか。	お見込みのとおりです。
122	仕様書 : P5 ・3 (1)	電子申請と申請書(書類)は併せて進捗管理の対象でしょうか。	お見込みのとおりです。
123	仕様書 : P5 ・3 (1)	支給対象者の抽出は横浜市様でご実施いただく想定でよろしいでしょうか。	電子申請されたデータの抽出は委託者で実施する想定です。
124	仕様書 : P5 ・3 (1)	支給対象者はどの程度の人数を想定されていますでしょうか。	年間で約 50,000 件を想定しています。
125	仕様書 : P5 ・3 (1)	「コールセンターの電話番号は現在の受託者から引継ぐ」と記載がありますが、電話番号の回線種類(フリーダイヤル、050 番号等)、回線キャリアをご教示いただくことは可能でしょうか。また、併せて現在の受託者の事業者名をご教示いただけますでしょうか。	フリーダイヤルで回線キャリアはNTT コミュニケーションズになります。現在の受託者は東京ソフトBPO株式会社になります。
126	仕様書 : P5 ・3 (1)	コールセンター業務については「委託終了時に次の事業者を引き継げるように用意すること」と記載がありますが、事務処理センターの045 番号(回線・電話機含む)については委託終了時に乙(受託者)で解約、撤去の前提でよろしいでしょうか。譲渡の必要がありますでしょうか。	可能であれば、電話機以外は次の委託事業者に譲渡してください。
127	仕様書 : P6 ・4	統括管理責任者は、コールセンター、事務処理センターに非常駐でもよろしいでしょうか。	必ずしも常駐を必要としませんが、業務に支障が出ないよう連絡が取れる体制としてください。
128	仕様書 : P6 ・4	現受託者様におけるコールセンター・事務センターの各配置席数をご教示ください。	コールセンター : 5 ~ 10 席 事務センター : 10 席程度
129	仕様書 : P6 ・4	現受託者様において時間外の対応(残業・土日稼働等)は発生しておりますでしょうか。発生している場合、頻度・時間等	委託業務のため、把握しておりません。コールセンターの土日

		ご教示ください。	稼働については仕様書 P 2、2 (3) アのとおりです。
130	仕様書：P7 ・4 (キ)	実績報告について、コール対応部門の土日の報告時間についても 17 時以降の報告となりますでしょうか。また、報告の方法について想定をご教示ください。 (例、報告書をメール添付、貴市もしくは受託者準備のファイル共有サーバーの利用、等)	土曜の報告についてはその日中に報告を原則とします。報告の方法については、メール又は本市の共有ファイルサーバにファイルを共有していただくことを想定しています。
131	仕様書：P9 ・5 (3)	受託者の責任において溶解、シュレッダーによる裁断等、とありますが、シュレッダーを貴市が準備する執務室へ持ち込むことは可能でしょうか。	可能です。
132	委託業務詳細： P1 ・1 (1) ア	問い合わせ対応に際して、応答率の目標値はございますでしょうか。	90%以上が目標値です。
133	委託業務詳細： P1 ・1 (1) ア	コールセンターへの問い合わせの内容として、「提出した申請書の審査状況の確認」「振込予定日の確認」といった、個人を特定しないと案内が行えないと問い合わせも想定していますが、個人を特定する必要がある問い合わせがあった場合には、事務センターに確認の上、折り返し対応となるのでしょうか。	お見込みのとおりです。
134	委託業務詳細： P1 ・1 (1) ア	想定の日別入電件数についてご教示いただけますでしょうか。	月別はありませんが、平均して約 60 件/日を想定しています。
135	委託業務詳細： P1 ・1 (1) イ	関係機関に確認すべき事項とはどのようなものをご想定されておりますでしょうか。また、月の入電件数のうち、何件程度確認が発生するお見込みでしょうか。	他都市へ支給状況の確認や病院等への妊娠状況の確認になります。件数については、令和 5 年 2 月より開始した事業であるため把握しておりません。
136	委託業務詳細： P1 ・1 (1) イ	貴市に転入した申請者の前住所他での受給状況を確認する架電について、月の入電件数のうち、何件程度発生するお見込みでしょうか。	No. 135 のとおりです。
137	委託業務詳細： P1 ・1 (1) イ	医療機関への架電について、月の入電件数のうち、何件程度発生するお見込みでしょうか。	No. 135 のとおりです。
138	委託業務詳細： P1 ・1 (2) ア (ア)	引取業務について一部に例外的な取扱いがあるほか、個別の業務により異なる点があると記載がございますが、具体的な内容についてご教示いただけますでしょうか。	例外的な取扱いになるため、今現在ではお答えできかねます。
139	委託業務詳細： P2 ・1 (2) ア (イ)	受付における日時及び受取回数については別途協議とのことですが、見積に大きく影響を及ぼすポイントでございますの	申請の大部分について電子申請を見込んでおり、かつ郵便物も事務処

		で、最低の回数（週一回など）もしくは現時点の想定についてご教示いただけないでしょうか。	理センター宛とする予定のため、基本的には発生しないものと考えています。委託者が受け取った郵便物は本市の搬送サービスを使用して、事務処理センターに転送します。
140	委託業務詳細： P2 ・1 (2) ア (イ)	月別の想定申請件数をご教示いただけますでしょうか。	No. 139 のとおりです。
141	委託業務詳細： P2 ・1 (2) ア (イ)	受け取り場所についてご教示ください。また、申請書は事務処理センターに直接返送されることはない認識でよろしいでしょうか。	本市の搬送サービスを使用して、事務処理センターに転送します。申請書は直接事務処理センターに返送される想定です。
142	委託業務詳細： P2 ・1 (2) ア (オ)	受付印は受託者の負担にて準備する認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
143	委託業務詳細： P2 ・1 (2) イ	申請書の内容及び受給資格に関する確認について、申請者が提出すべき書類に個人情報に関する本人確認等の原本が封入されていた場合の対応方法等は対象者へ郵送での返却として問題ないでしょうか。	原本の返送は物により、本人がなくてはならないと判断したものについては、対象者へ郵送で返却してください。
144	委託業務詳細： P2 ・1 (2) イ	2 回目の提出案内を行う想定件数について、ご教示いただけますでしょうか。	申請件数の内、1～2 割程度を想定しています。
145	委託業務詳細： P2 ・1 (2) ウ	不備の「a 申請者が提出すべき書類に不足がある場合」、「b 申請者が記入すべき内容に誤りや漏れがある場合」、「c 申請者の記入した内容に疑義がある場合」について、月の申請件数のうち、それぞれ何件程度発生するお見込みでしょうか。	全体で申請件数の内、1～2 割程度を想定しています。
146	委託業務詳細： P2 ・1 (2) ウ	申請・アンケート受付システム（仮）の構築が完成次第、入力ツールに入力していた申請者情報を申請・アンケート受付システム（仮）に再入力またはデータを取り込ませるご認識で相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
147	委託業務詳細： P2 ・1 (2) ウ	現段階でご想定、申請・アンケート受付システム（仮）に入力する申請者情報の項目及び内容をご教示いただけますでしょうか。	現在開発検討中のため、内容をお伝えすることができません。
148	委託業務詳細： P3 ・1 (2) エ	提出される申請書等の主な書類の中にございます「申立書」について、どのような内容のものでしょうか。	口座、相続、送付先、子の監護状況などを申し立てる書類になります。
149	委託業務詳細： P3	出産応援金分と子育て応援金分について、各対象者数をご教示いただけますか。	それぞれ約 25,000 人を想定しています。

	・1 (2) エ	しょうか。	
150	委託業務詳細： P3 ・1 (2) エ	妊娠後期分のアンケートについて、毎月の想定件数をご教示いただけますでしょうか。	毎月約2,000件を想定しています。
151	委託業務詳細： P3 ・1 (2) エ	1件当たりの入力に要する時間についてご教示ください。	現事業者においては、1件当たりの審査について、ダブルチェックを含め10分/人と聞いています。
152	委託業務詳細： P3 ・1 (2) エ	正常データ、引き渡しデータ、不備・不足データは日次で貴市に提出するご認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
153	委託業務詳細： P4 ・1 (2) エ (ウ)	「乙は、申請書等を受付後、5営業日後までに甲に納品できるようデータを作成する。」とありますが、5営業日以内に不備を解消させなければならないという認識でよろしいでしょうか。また、想定の不備率がございましたらご教示いただきたく存じます。	申請に不備がある場合は、その限りではありません。また、不備率については申請の1～2割程度を想定しています。
154	委託業務詳細： P4 ・1 (2) エ (エ)	見積に影響を及ぼす項目の為、追加書類を受領する際の、貴市が指定する場所で、指定したスケジュールの想定についてご教示ください。	追加書類は市民から直接事務処理センターに送付とする予定であり、委託者に郵送されたものについては、搬送サービスを使用して転送します。
155	委託業務詳細： P5 ・1 (2) カ	「申請書等の書類は、ナンバリングを行い、書類の種類別に、受付日順で括束し保管すること。」とありますが、ナンバリングルールについてはご指定、もしくは想定されているルールはございますでしょうか。弊社にて開発の入力システムへのルールにて参考といたします。また、「括束」の指定はございますでしょうか。(ドッチファイル/紙ファイル/表紙付けのみ紐綴じ/ファイル不要/穴あけ不可、等。)	ナンバリングルールは日付や受付番号等を用いてユニークな番号になることです。ドッチファイルでの綴込み管理を想定しています。
156	その他	契約書約款をご提示いただけますでしょうか。確定していない場合は、現時点において想定されるもので構いません。社内手続(入札参加時点の法務確認)の関係でお願いするものです。	資料1をウェブサイトに掲載したのご確認ください。
157	その他	提案上限金額、下限金額についてご教示ください。	予定価格については事後公表となります。