

「令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託」に関する質問回答

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
1	仕様書	2頁	(5)イ	想定される執務室は席数にすると、何席入るスペースでしょうか。	執務室は25坪程度を想定しています。
2	仕様書	2頁	(6)イ	受託者が用意するLANケーブルは種類の指定がございますでしょうか。	カテゴリが5Eまたは6で赤色のものを用意してください。
3	仕様書	2頁	(6)イ	電子錠の設置交換にかかる費用は受託者負担になりますでしょうか。その場合、IDカード含めどのくらいの金額を見込んでおけばよいでしょうか。	費用について、20万円程度を見込んでいます。
4	仕様書	6頁	(4)	応援金システムの改修は上半期と記載ありますが、具体的な期間の想定はございますでしょうか。また記載業務の他に対応する業務が発生しますでしょうか。	具体的な期間の想定はありませんが、概ね9月頃までに改修予定です。なお、それに伴う追加業務は発生しない見込みです。
5	委託業務詳細	1頁	(1)ア	電話での問い合わせ件数:約30件/日と記載あるが、月ごとの問い合わせ件数をお示いただけますでしょうか。	5月:1,115件 6月:807件 7月:690件 8月:669件 9月:598件 10月:553件 11月:530件 12月:471件
6	委託業務詳細	1頁	(1)ア	電話回線数の指定はありますでしょうか。R5年度は何回線に対応されておりますでしょうか。	電話回線数の指定はありません。 回線数については、委託事業者に一任しており把握していません。
7	委託業務詳細	1頁	(2)ア	申請数約48,000件と記載あるが、月ごとの申請件数をお示いただけますでしょうか。	出産応援金及び子育て応援金のそれぞれでひと月あたり約2,000件となります。
8	案件仕様書	P2	2(5)イ	「乙は、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。」とございますが、乙が清掃業者と契約する必要がある範囲は業務を行う執務室のみの認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
9	案件仕様書	P2	2(5)イ	清掃費用を把握するためビル管理者もしくはビル管理者が指定する業者の連絡先を教えてください。	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、約30,000円/月と聞いています。 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。
10	案件仕様書	P5	4(2)ア	統括管理責任者のコールセンター業務、事務処理センター業務どこに常駐すべきか指定はございますでしょうか。	指定はありませんが、常に本市と連絡が取れる状態であることを想定しています。
11	案件仕様書	P6	4(2)ア(イ)	「グループ」とはコールセンター業務と事務処理センター業務の2つを指していますでしょうか。もしくはコールセンター業務内でグループを複数構築することを想定されていますでしょうか。	コールセンター業務と事務処理センター業務の2つを想定しています。
12	案件仕様書 委託業務詳細	-	1(1)ア	コールセンター業務において「事務処理センターへ情報を引き継ぐ」場合の連絡手段はどのようにされていますでしょうか。	電子メールまたは電話を想定しています。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
13	案件仕様書 委託業務詳細	-	1(1)ア	コールセンター業務において問合せ内容の記録は、問合せの分類のみの記録であるか、問合せ内容を文章で記録しているかどちらになりますでしょうか。	委託業務詳細1(1)アに記載のとおりです。
14	案件仕様書 委託業務詳細	-	1(2)オ	「申請書等の内容及び受給資格に関する確認や委託者による応援金支給に関連して、申請者又は支給対象者に関係書類の出力及び発送が必要な場合は、乙が用意する用紙に印刷し郵送する。」について、用意する用紙の材質に指定はございますか。また、印刷は貸与頂くプリンターで行うため、受託者は印刷に係る機器の用意は不要である認識でよろしいでしょうか。	用紙の材質に指定はありませんが市民に送付することを踏まえてご対応ください。基本的に印刷に係る機器の用意は不要です。
15	案件仕様書 委託業務詳細	-	1(2)オ	貴市にご用意いただく封筒は窓付き封筒になりますでしょうか。封筒に宛名記入が必要であるか教えてください。また、宛名記入が必要な場合、宛名ラベルを作成し貼り付ける方法で問題ないか教えてください。	窓あき封筒になります。
16	案件仕様書	P3	2(6)イ	基盤ネットワークへの接続にあたっては受託者は赤色のLANケーブルのみを用意するのみで、通信事業者との契約や工事は不要である認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
17	案件仕様書	P2	2(4)ア	受託者が用意するコールセンター業務の実施場所は、専用の個室ではなく別の業務を行っている執務室内で構築をしてよろしいでしょうか。	差し支えありませんが、個人情報の不適正な使用、紛失、流出がないよう留意してください。
18	案件仕様書	P2	2(4)イ	事務処理センター内には休憩スペースおよび使用可能なロッカーはございますでしょうか。	休憩スペースは事務処理センターが入居する建物内の共用スペースがご利用できます。ロッカーについては、必要に応じて受託者が用意してください。
19	案件仕様書	P2	2(4)イ	事務処理センター内に受託者が勤怠管理などで使用するPCを持ち込み、データカード等で通信を行うことは可能でしょうか。	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。
20	案件仕様書	P3	2(6)イ	電子錠の設置交換に必要な費用を把握するため、ビル管理者もしくはビル管理者の指定する業者の連絡先を教えてください。	連絡先については契約締結後にお伝えします。費用はNo.3参照
21	公示書面		入札書	公示書面には入札書の添付が有りませんでした。入手方法をご教示いただけますでしょうか。	指名通知書を送付する際にお送りします。
22	公示書面		入札書	入札金額については、履行期間の1年間分の総価の税抜金額との認識で宜しいでしょうか。	設計書に記載の履行期限に係る費用の総額について、消費税法第9条第1項規定の免税業者であるか課税業者であるかを問わず見積った契約希望価格の110分の100に相当する金額を記載してください。
23	公示書面		その他条件	指名を受ける条件として、Pマーク、ISMS等の認証の記載がありませんが、必要となりますでしょうか。	Pマーク、ISMS等の認証等は条件に含まれていません。
24	仕様書	1頁	1(3)ア	知識を正確に習得したうえで業務を遂行することとありますが、習得するまでにどの程度期間が必要になりますでしょうか。1ヶ月程度でしょうか。履行開始前までに従事者全員の習得は必要になりますでしょうか。	知識の習得にかかる期間はわかりかねますが、本業務遂行に必要な本市所有の資料・情報等については、落札者決定後に貸与します。履行開始時には、それを持って業務を遂行できるよう準備を行ってください。
25	仕様書	2頁	2(3)ア	コールセンターの開庁時間について、区役所などは土曜日、9:00～12:00迄開庁されていますが、本業務のコールセンターは開庁日との認識で宜しいでしょうか。	仕様書2(3)アのとおりです。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
26	仕様書	2頁	2(4)イ	甲の指示により履行期間中に変更する場合がありますが、想定される移転先、時期などをご教示いただけますでしょうか。	現段階では未定です。
27	仕様書	2頁	2(4)イ	移転に係る費用負担は別途協議の上、ご相談に応じていただけるとの認識で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
28	仕様書	2頁	2(5)イ	貴市より、事務処理センターの作業場所をご提供いただけますが、作業場所の間仕切りなどにかかる内装費用及び環境を整える費用は受託者の負担との認識で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
29	仕様書	2頁	2(5)イ	防火防災管理者の選任について、選任届を、貴市、所管消防署及びビル管理者に届け出るとありますが、所管消防署に届済印のある書面を貴市及びビル管理者に届け出る認識で宜しいでしょうか。その際の提出期限はいつまでになりますでしょうか。	届出についてはお見込みのとおりです。 契約締結後、速やかに対応をお願いいたします。
30	仕様書	3頁	2(6)ア	コールセンターの配置人数は繁閑に合わせ5名～10名程度でしょうか。	特に、配置人数の指定はありません。 NO.5の受電件数を参考に体制を構築してください。
31	仕様書	3頁	2(6)イ	受託者は、業務遂行に必要な機器及び通信回線等の設備を設置とありますが、具体的にどのような機材がどの程度必要か、また通信回線等はどのようなものでしょうか。	個人情報等を含む書類を保管するための書庫や、作業机・椅子及び電話機等を想定しています。 通信回線については、電話回線を想定しています。
32	仕様書	3頁	2(6)イ	045番号から発信の電話機1～2台の準備するとありますが、事務処理センターで使用される機器は新たに受託者の負担で設置するという認識で宜しいでしょうか。また、その電話の使用目的等をご教示いただけますでしょうか。	電話機の設置についてはお見込みのとおりです。 使用目的は内部の連絡や、他市町村の支給確認照会、申請者への連絡になります。
33	仕様書	3頁	2(6)イ	電子錠の交換につきまして、交換作業の所用期間と費用をご教示いただけますでしょうか。	所要期間については把握していません。 費用についてはNo.3参照
34	仕様書	3頁	2(6)イ	想定される既存設備の記載以上に、受託者が新設、増設するものはございますでしょうか。	必要に応じて個人情報等を含む書類を保管するための書庫や、作業机・椅子及び電話機等をご準備ください。
35	仕様書	3頁	2(6)イ	事務センターの通常配置人数は基盤端末数から推測して、10名＋管理者でしょうか。繁忙期は書類作業の為、＋3名～5名程度でしょうか。	特に、配置人数の指定はありません。 NO.7の申請件数を参考に体制を構築してください。
36	仕様書	3頁	2(6)イ	想定される既存設備のプリンター1台とは複合機でしょうか、不足案内等の記録(写し)でコピー機能が可能でしょうか。	複合機ではなく、本市が貸し出す基盤端末からの印刷のみ可能なプリンターになります。 別途、書類のコピーを審査で使用する場合は受託者の負担で用意してください。
37	仕様書	3頁	2(7)ア	事務処理センター業務に係るプリンタートナー等とあります。プリンターは既設ですが、トナーは受注者の負担との認識で宜しいでしょうか。その場合、プリンターのメーカー名、機種及び使用量等をご教示いただけますでしょうか。受託者負担のコピー用紙にも指定がございますでしょうか。使用量なども含めてご教示いただけますでしょうか。	トナーとドラムは受託者の負担となります。 機種:NEC MultiWriter8700 コピー用紙については、No.14参照 審査に係る使用量については把握していません。
38	仕様書	6頁	4(2)ア	統括管理責任者のスキルとしては、類似案件の経験が5年程度あれば問題ないでしょうか。また管理責任者は2年～3年程度でしょうか。	経験年数は問いませんが、仕様書に記載の内容が履行できる体制を整えてください。

No.	資料名	ページ	番号等	質 問	回 答
39	仕様書	6頁	4(2)ア(ア)	運営計画書はいつまでに提出すれば宜しいでしょうか。3月上旬頃でしょうか、	契約締結後、速やかにご提出をお願いいたします。
40	仕様書	6頁	4(2)ア(ウ)	基盤端末を使用するにあたり事前に申請が必要かと思えます。従事者の申請は3月中旬頃を想定すれば宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。 業務を開始する1週間前までには届出をして下さい。
41	仕様書	8頁	6(1)	前業務委託者と乙が異なる場合業務遂行に必要な設備物品、機器等の設置について設備の搬出、搬入については履行期間完了の前業務委託者3月末日の業務を終えてから、新業務委託者4月1日の業務開始時刻までの間に実施する想定でよろしいでしょうか。	搬入・搬出のスケジュールについては、落札者決定後に別途調整します。
42	仕様書	9頁	6(4)	上半期中にシステムの改修を予定しているとのことですが、現行システムに対してどの程度変更されますでしょうか。	軽微な変更を想定しています。
43	仕様書	9頁	6(4)	システム改修は業務の取扱いの変更が伴うものでしょうか。その場合具体的にどのような取扱いの変更かご教示お願い致します。	No.4参照
44	仕様書	9頁	6(9)	引継ぎに掛かる期間はどの程度想定されますでしょうか。稼働中の履行場所へは入室ができませんが、外部に場所を設けて、3月の1ヶ月間で数回程度を想定すれば宜しいでしょうか。	落札者決定後に別途調整します。
45	委託業務詳細	2頁	(2)エ(ア)	審査データの作成について甲が提供する申請データとは郵便で受け付ける申請書とは異なるものでしょうか。またその場合提出必要な添付書類等(写真データ等)はどのような提出方法になりますでしょうか。別途PDFデータの確認も要するという認識で宜しいでしょうか。	申請データは電子申請で受理した一覧を指します。 添付書類等についてはPDF データで提供しますので、合わせて確認をお願いします。
46	委託業務詳細	4頁	1オ	発送物について郵便物を郵便局に持ち込むとありますが、搬送手段には車両等の使用の有無、その他指定されることはございますでしょうか。また、どちらの郵便局になりますでしょうか。	搬送手段の指定はありませんが、個人情報の紛失、流出のリスクがないよう対策を講じてください。 持ち込み先は、横浜港郵便局(中区日本大通5-3)になります。
47	仕様書	5頁	3(2)ア	「申請書等の引取及び受付(電子申請、郵送、市役所及び区役所受付分)」とございますが、「電子申請」分については、どのような形で引き渡されるのでしょうか。	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。
48	仕様書	5頁	4	コールセンター、事務処理センター、それぞれの従事者人数について、過去の月別人数をご教示いただけますでしょうか。	人数については、受託者に一任しているため把握していません。
49	委託業務詳細	2頁	1(2)ア	「申請書等の引取及び受付(申請数:約48,000件/年)」とありますが、各申請書類の月別処理件数について、過去の実績をご教示いただけますでしょうか。	No.7参照
50	委託業務詳細	3頁	1(2)ウ	提出される申請書等の主な書類が記載されていますが、それぞれの書類の見本並びに審査、入力項目をご教示いただけますでしょうか。	書類の見本及び審査項目については、落札者決定後にご提供します。
51	仕様書	P2	2-(5)-イ	日常清掃をビル管理会社へ委託した場合の費用を教示願います	No.9参照

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
52	仕様書	P3	2-(6)-イ	電子錠設置交換費用を教示願います。	No.3参照
53	仕様書	P4	7-(7)-ウ	市のシュレッダー機を利用することは可能ですか。	シュレッダーは既存設備に含まれません。
54	仕様書	P5	3-(2)-ア	電子申請書、郵送分、区役所受付分の申請書の回収場所と回収方法を教示願います。電子申請は出力物を頂けるのでしょうか。	郵便物は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。 なお、電子申請分についてはNo47参照
55	仕様書	P5	3-(2)-ウ	応援システムへの入力ほどのくらいの時間がかかりますか	電子申請データを応援金システムへ一括で取込みます。
56	仕様書	3頁	(6)	現在、執務室内で使用されている什器や備品など、受託者側で用意すべき物品をご教示いただけますでしょうか。	No.31参照
57	仕様書	3頁	(6)	事務センター内の電話について、どのような用途で使用しますでしょうか。また、通信料はとのことですが、架電が発生する頻度と回数をご教示いただけますでしょうか。	No.32参照 架電の件数については月100～200件を想定しています。
58	仕様書	5頁	3-エ	現在の受託者から番号の引継ぎが発生しますが、引継ぎに係る期間、費用をご教示いただけますでしょうか。	番号の引継ぎについては落札者決定後に調整することとします。
59	仕様書	5頁	4-(1)	必要に応じて作業ごとにグループ分けとございますが、現在のグループ分けの状態を参考までにご教示いただけますでしょうか。	事務処理センター・コールセンターの2つにグループ分けをしています。
60	仕様書	5頁	4-(1)	事務、コールごとにかかる現在の配置席数を参考までにご教示いただけますでしょうか。期間中に変動がある場合、月毎にご教示いただけますでしょうか。	受託者に一任しているため把握していません。 なお、期間中の変動はない想定です。
61	委託業務詳細	1頁	1-(1)-ア	問い合わせ件数につきまして、前回の月ごと実績と日次最大入電数をご教示いただけますでしょうか。また、1件に係る想定対応時間をご教示いただけますでしょうか。	No.5参照(日次最高件数88件 令和5年5月) 個々の問い合わせの内容により異なるため、1件当たりの対応時間は把握していません。
62	委託業務詳細	1頁	1-(2)-ア	申請件数につきまして、前回の月ごと実績と日次最大申請数をご教示いただけますでしょうか。また、1件に係る想定処理時間をご教示いただけますでしょうか。	No.7参照(日次最高件数344件 令和5年5月) 個々で申請状況が異なるため、1件当たりの対応時間は把握していません。
63	委託業務詳細	1頁	1-(2)-ア	申請処理につきまして、不備率をご教示いただけますでしょうか。また、不備解消に係る手順と工数をご教示いただけますでしょうか。	不備率及び工数は把握していません。 不備があった場合は書面または電話連絡を実施しています。
64	委託業務詳細	1頁	1(1)ア	(問い合わせ件数：約30件/日)と記載頂いておりますが、繁忙期等を想定しておきたい為、令和5年度実施時(未実施月は想定)の月別のお問い合わせの件数と対応人員数を出産・子育てでそれぞれご教示お願いいたします。	No.5参照 なお、出産・子育てそれぞれの件数は集計していません。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
65	委託業務詳細	1頁	1(1)ア	コールセンター業務 (問い合わせ件数：約30件/日)と記載頂いておりますが、架電数につきましても、令和5年度実施時(未実施月は想定)の月別の架電件数と対応人員数を出産・子育てそれぞれご教示お願いいたします。	コールセンターでの架電件数については把握していません。 なお、事務処理センターの架電件数はNo.57参照 対応人数についても把握していません。
66	委託業務詳細	1頁	1(1)ア	コールセンター業務 (問い合わせ件数：約30件/日)と記載頂いておりますが、問い合わせ1件あたりの平均対応時間をご教示ください。出産・子育てそれぞれで差がある場合にはそれぞれの平均対応時間をご教示お願いいたします。	個々の問い合わせの内容により異なるため、1件当たりの対応時間は把握していません。
67	委託業務詳細	2頁	1(1)ア	事務処理センター業務 (申請数：約48,000件/年)と記載頂いておりますが、繁忙期等を想定しておきたい為、令和5年度実施時(未実施月は想定)の月別の申請件数と対応人員を出産・子育てそれぞれご教示頂けますでしょうか。	No.7参照 対応人数については把握していません。
68	委託業務詳細	2頁	1(1)ア	事務処理センター業務 令和5年度実施の審査において1申請あたりの平均審査時間をご教示ください。出産の電子申請・子育ての電子申請、出産の書面(紙)申請・子育ての書面(紙)申請で審査時間に差がある場合はそれぞれご教示お願いいたします。	個々で申請状況が異なるため、1件当たりの審査時間は把握していません。 なお、書面で申請を受理した場合は、応援金システムへ手入力する必要があります。 (入力時間：5分程度/1件)
69	委託業務詳細	2頁	1(2)イ	事務処理センター業務 令和5年度実施の審査においての不備率をご教示ください。出産の電子申請・子育ての電子申請、出産の書面(紙)申請・子育ての書面(紙)申請申請で不備率に差がある場合はそれぞれご教示お願いいたします。	No.63参照
70	委託業務詳細	2頁	1(2)イ	事務処理センター業務 多く想定される不備の例をご教示ください。	振込先の名義相違の不備等が挙げられます。
71	仕様書	2頁	2(4)ア	コールセンター業務 乙が用意する場所(国内であれば市内外問わない)と記載を頂いておりますが事務処理センターに併設する事も可能でしょうか。繁忙期で対応人数が多く、執務室に入りきらない場合は難しい場合は閑散期のみでも、その対応が可能かご教示お願いいたします	コールセンターを事務処理センターに併設することについて差し支えありませんが、個人情報の不適正な使用、紛失、流出がないよう留意してください。
72	仕様書	2頁	2(5)アイ	執務室 コールセンター業務・事務処理センター業務 作業グループの言及がございますが、出産グループ・子育てグループ等が想定されますが、令和5年度実施時にはどのようなグループ分けをされたかご教示お願い頂けますでしょうか。	No.59参照
73	仕様書	3頁	2(7)イ	帳票類の保管 施錠可能な場所で厳重に保管すること。と記載がございますが、執務室の想定される既存設備に施錠可能な書庫の記載がございません。この場合、電子錠で施錠する執務室そのものを施錠書庫として認識するという考え方は可能でしょうか。	受託者は施錠可能な書庫を用意してください。
74	仕様書	全般	その他	申請勸奨についての記載がない為(不備時除く)、そもそもの申請がない市民様に対して申請の勸奨を行う業務はないとの認識で間違いはないでしょうか。	お見込みのとおりです。
75	仕様書	全般	その他	令和5年度実施に使用しているマニュアルやFAQをご提供いただく事は可能でしょうか。	落札者決定後に貸与します。
76	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	1頁	(3)業務の管理運営 ア	本市所有の資料・情報等については、必要に応じて乙に貸与と記載があるが応答集やFAQ形式のマニュアルを貸与いただける認識で宜しいでしょうか。	No.75参照

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
77	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	2頁	(5)執務室 ア	パーティションで区切る必要がありますでしょうか。	パーティションで区切ることは必須ではありませんが、個人情報の不適正な使用、紛失、流出がないよう留意してください。
78	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	2頁	(5)執務室 イ	室内の日常清掃はどこまでの範囲でしょうか。従事者で行うのは難しいでしょうか。	一般的な清掃を想定しています。受託者自身で清掃して頂いても差支えありません。
79	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	3頁	(6)設備等の 構築	基盤端末10台とはPCのことでしょうか。こちら既存設備ということで貸与いただける認識で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
80	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	3頁	(6)設備等の 構築	ビル管理者との契約に費用は発生するのでしょうか。	電子錠の設置交換についてはNo.3参照 清掃についてはNo.9
81	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	4頁	(1)コールセ ンター(エ)	何名体制の想定でしょうか。また現行業者は何回線に対応されていますでしょうか。	体制についてはNo.30参照 回線数については、委託事業者に一任しており把握していません。
82	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	10頁	(1)コールセ ンター業務	受電率や解決率の数値管理は必要でしょうか。	お見込みのとおりです。
83	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	10頁	(1)コールセ ンター業務	1日約30件と記載があるが、1日の最大数の認識でよいでしょうか。また、繁忙月、閑散月はありますか。	約30件は、平均30件程度となります。繁忙等はない想定です。
84	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	10頁	(1)コールセ ンター業務	繁忙月、閑散月はありますか。繁忙月の問合せ数、閑散月の問い合わせ数についてご教示ください。	繁忙等はない想定です。
85	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	6頁	4 実施体制 (キ)実績等の 報告	報告書はコールセンター、事務処理センター合わせた報告提出で宜しいでしょうか。また、書式はExcelで宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
86	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	5頁	4 実施体制 ア総括管理 責任者	事務処理センターについて、統括責任者は他業務との兼務で常駐ではなく巡回型でも可能か	指定はありませんが、常に本市と連絡が取れる状態であることを想定しています。
87	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	委託業務詳細	(1)コールセ ンター業務	どのような問合せ内容が多いでしょうか。	申請方法についての問い合わせが多いです。
88	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	委託業務詳細	(2)事務処理 センター業 務	月平均4000件と認識していますが、繁忙月、閑散月はありますか。前年度の月別の申請書受領件数について教示ください。	No.7参照 繁忙等はない想定です。
89	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	委託業務詳細	(2)事務処理 センター業 務	何名体制の想定でしょうか。また現行業者は何回線に対応されていますでしょうか。	No.81参照

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
90	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	委託業務詳細	(2)事務処理センター業務(カイ)	公簿情報との照合は1件あたりどの程度かかりますでしょうか。	個々で申請状況が異なるため、1件当たりの審査時間は把握していません。
91	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	委託業務詳細	(2)事務処理センター業務(カウ)	1件あたりのシステム入力は何の程度かかりますでしょうか。	No.55参照
92	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	委託業務詳細	(2)事務処理センター業務エ	審査データの作成は1件あたりどの程度かかりますでしょうか。	No.55参照
93	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	委託業務詳細	(2)事務処理センター業務オ	封筒、返信用封筒の準備について、どのサイズでしょうか。また、封筒には貴市とわかる印字が必要でしょうか	仕様書の記載のとおりです。
94	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	委託業務詳細	データの作成(ア)審査データの作成	申請データを応援金システムで取り込む納期はありますか。	仕様書の記載のとおりです。
95	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	委託業務詳細	データの作成(イ)引き渡しデータの作成	申請書等を受付後、5営業日までにデータを作成すると記載あるが、申請書が大量にきた場合、5営業日の納期調整は可能でしょうか。	仕様書の記載のとおりです。
96	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	委託業務詳細	データの作成(イ)引き渡しデータの作成	申請データとは5P「3業務委託の内容※業務詳細は別紙1」(2)事務処理センター業務 ア申請書等の引取り及び受付(電子申請、郵送、市役所及び区役所受付分)の電子申請を指している認識で合っていますでしょうか。	お見込みのとおりです。
97	令和6年度出産・子育て応援事業業務等委託	委託業務詳細	(2)事務処理センター業務オ	関係書類の送付にて郵便料金は月/何円程の想定でしょうか。	仕様書の記載のとおりです。
98			その他	エスカレーション先、こちらの質問に即時対応してくれる担当者はいらっしゃいますでしょうか。	本事業の担当者は配置します。
99			その他	横浜市管轄のメール問い合わせ窓口やチャットなど、他の問い合わせチャネル設置はありますか。	本市と受託者との連絡は電話または電子メールになります。
100	仕様書(委託業務詳細)		1(2)	応援金システムに口座番号等を入力すればシステム内で振込データを生成することができ、横浜市への提出はそのシステムからプリントした紙の提出をもって完了するのでしょうか。(何かデータ加工を行う業務が発生するか)	申請データを応援金システムへ取込むことで、振込データ等を形成することができます。なお、紙の提出は想定していませんが申請内容の補正の際にデータ加工を実施する作業が生じます。
101	仕様書	6頁	(キ)	申請書類を横浜市に納品する際の「形態」に指定・想定があれば教えていただけますでしょうか。(ファイリングの仕様など)	落札者決定後にお伝えします。
102	仕様書(委託業務詳細)		1(2)	「申請書等の内容及び受給資格に関する確認」には2名で行うことの記載がないが、「作業品質」が担保できれば1名で行うことで問題ないでしょうか。	仕様書のとおりですが、作業品質を担保するためにも2名で行う等の対策を講じるようお願いします。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
103	仕様書	5頁	3(2)	前年の月単位で業務の申請数の繁閑の差があればどのくらいであったか教えていただけますでしょうか。	繁忙等はない想定です。
104	仕様書	4頁	3(1)	事務センター内で不備解消のためのコールを行う必要はありますでしょうか。	必要に応じて実施してください。
105	仕様書	3頁	2(6)	用意される基盤端末:10台は応援金システムのみで使用できる端末であり、外部ネットワークにつながらないものと考えてよいでしょうか。(別途受託者がネットワークにつながるPCを準備する事に問題はないか)	お見込みのとおりです。 なお、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。
106	仕様書	5頁	3(2)	封筒(送付用・返信用)のデザイン・用紙等・色数の指定がありますでしょうか。	仕様書のとおりです。
107	仕様書	5頁	3(2)	送付用封筒は窓あきの仕様を想定されていますでしょうか。	お見込みのとおりです。
108	仕様書	5頁	3(2)	応援金システムの入力は紙・電子申請で内容が異なりますでしょうか。また、申請書情報を応援金システムに入力する条件がありますが、応援金システム上に、1人目と2人目の入力内容を比較する機能は備わっていませんか。	No.68参照 入力内容を比較する機能はありません。
109	仕様書	5頁	3(2)	申請の比率は「電子:郵送:窓口」でどの程度になりますでしょうか。また、電子の場合には不備の対応はどのように申請者とやり取りをされていますでしょうか。	95%程度が電子申請になります。 不備は一律文書でやり取りを実施しています。
110	仕様書	4頁	3(1)	コールセンターの電話番号の引継ぎについてですが、現在の受託者から運用だけ切り替える想定でしょうか。電話番号の名義自体も変更になりますでしょうか。	名義も変更する想定です。
111	仕様書	4頁	3(1)	応援金システムは事務処理を行う執務室のみで閲覧可能とありますが、コール業務を行う際に応援金システムの内容確認が発生することはない想定でしょうか。	コールセンターに申請内容に係る問い合わせがあった際は、事務処理センターに確認のうえ折り返しの対応をお願いします。
112	仕様書	5頁	3(2)	申請数約48,000件とのことですが、対象者への申請書の発送業務は横浜市様でされる想定でよいでしょうか。	原則、区役所で申請案内を実施しています。 なお、コールセンターに紛失等の申出があった場合に発送対応をお願いします。
113	仕様書	1頁	1(2)	仕様書内に「実施要綱」の記載が何か所かございますが、現時点で実施要綱はありますか。	落札者決定後にお示しします。
114	仕様書	2頁	2(2)	年末年始休庁日の具体的日程はお決まりでしょうか。	横浜市の休日を定める条例に準じます。
115	仕様書	5頁	3(2)	申請者から提出される郵送書類は郵便局留めで構わないでしょうか(私書箱設置なし)	郵便物は事務処理センターに届くようになっています。

No.	資料名	ページ	番号等	質 問	回 答
116	仕様書	5頁	4	統括管理責任者の経験・実績で指定されるものはありますでしょうか	経験年数は問いませんが、仕様書に記載の内容が履行できる体制を整えてください。
117	仕様書	2頁	2(5)	現状のコールセンター・事務センターの要員数をお知らせください。	No.48参照
118	仕様書	3頁	2(6)	現在のコールセンター業務において、お問い合わせ対応の1件あたりの対応時間をお知らせください。	No.61参照
119	仕様書	5頁	3(2)	現在の事務処理センター業務において、申請書等の引取及び受付の申請にかかる1件あたりの対応時間をお知らせください。	No.62参照
120	仕様書	5頁	3(2)	現在の事務処理センター業務において、郵送にかかる1件あたりの対応時間をお知らせください。	把握していません。
121	仕様書	5頁	3(2)	現在の事務処理センター業務において、妊娠後期分アンケートの発送にかかる1件あたりの対応時間をお知らせください。	把握していません。
122	仕様書	5頁	3(2)	現在の事務処理センター業務において、審査不備率の割合をお知らせください。	No.63参照