

「令和8年度妊婦のための支援給付及び妊婦健康診査費用助成金に係る事務処理センター等運営業務委託」に関する質問票

仕様書等に関する質問について

受託希望者は、仕様書等に質問があり、回答を求める場合には、次のとおり取扱うこととします。

1 質問の方法

この質問票に記入し、期限までにEメールで送付してください。回答予定日までに回答します。

なお、この方法によらない質問には、回答しません。

2 期限

令和8年1月9日(金)17時

3 送付先

横浜市こども青少年局地域子育て支援課 (kd-kosodateouen@city.yokohama.lg.jp)

電話 045(671)2455(直通)

4 回答予定日

令和8年1月19日(月)

5 注意事項

受託申込み後、当該募集要項等について、不知又は不明を理由として異議を申し立てることはできません。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
1	公示書面	-	-	入札書について 公示書面には入札書の添付が有りませんでしたが、入手方法をご教示いただけますでしょうか。	入札書は参加資格を満たした事業者にのみ、指名通知とあわせてお送りします。
2	公示書面	-	-	その他の書類・連絡事項 入札額について、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。	ご認識の通りです。
3	公示書面	-	-	その他の条件 (3)の履行実績を有する自治体の人口50万人以上を証明するにあたり、政令指定都市で明らかに人口が50万人以上が証明できる場合でも、該当日付において人口を証明するものが必要でしょうか。例えば横浜市等。	人口については横浜市で確認するため、人口を証明する書類の添付は不要です。
4	全般	-	-	コールセンター及び事務処理センターについて現行業者は何体制で行われていますでしょうか。	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。
5	仕様書	1頁	1-(2)	令和8年4月に引き継がれる申請の残数見込みはそれぞれ何件ぐらいでしょうか? 妊婦のための支援給付・子育て応援金・妊婦健康審査費用助成金。	引き継ぎ時点の審査状況により変動するため、現時点ではお答えできません。 なお、月あたりの申請件数想定は、以下に記載しています。 ・妊婦給付:委託業務詳細(妊婦のための支援給付事業)1(2)ア ・助成金:委託業務詳細(妊婦健康診査費用助成金)1(2)ア
6	仕様書	4頁	2-(6)イ	事務処理センター執務室に用意する設備は、LANケーブル(赤・白)、セキュリティワイヤー、電話機、作業机、椅子、鍵付きキャビネット、複合機、ロッカー(冷蔵庫、電子レンジ等)等の認識でよろしいでしょうか。	プリンタ2台は横浜市で用意します。その他の備品については受託者で必要性を判断いただき、ご用意ください。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
7	仕様書	4頁	2-(6)イ	0120から始まるフリーダイヤルの電話番号は、妊婦給付、助成金でそれぞれ違う番号になりますでしょうか。	異なる番号となります。
8	仕様書	4頁	2-(7)	業務に必要な備品及び消耗品(コピー用紙・プリンターインク・ドラムカートリッジ等)については受託者負担ですが、年間でどれほどの使用数になりますでしょうか。 また、利用するプリンタートナーのメーカー・型番等をご教示ください。	コピー用紙・プリンターインク・ドラムカートリッジ等の使用数については把握していません。 なお、紙での印刷を想定しているものは以下の通りです。 ・妊婦給付:仕様書16頁参照 ・助成金:決定通知書、紙申請書様式、不備案内、振込エラーとなった場合の振込口座補正案内 等 【参考】プリンタの機種:NEC MultiWriter8700(妊婦給付)、NEC MultiWriter 3M550(助成金)
9	仕様書	5頁	2-(11)	研修期間については、事業従事者(管理責任者及び担当者)については1.5～2か月程度、新たに業務を従事することになった者については2～3週間程度の認識でよろしいでしょうか。 また、定期的に行う研修については、月1回ほどの認識でよろしいでしょうか。	研修期間については具体的な定めはありませんので、業務内容に応じて受託者でご判断ください。
10	仕様書	6頁	3-(1)ア(エ)	事務処理センターからの通知書等の発送時期により入電数に変動はありますでしょうか。コール対応者の増員は必要でしょうか。 令和7年度については、通常期、繁忙期では何名体制で対応されておりましたでしょうか。	・妊婦給付:通知書の発送後、入電数が増加する傾向があります。 ・助成金:入電数は概ね平準化しており、時期による大きな変動はありません。 仕様書6頁に記載の通り、応答率が著しく下がることの無いよう、増員については受託者でご判断ください。
11	仕様書	6頁	3(1)イ(ア)	「甲及び事業従事者内の共有を図るため、入力ツールにその内容を記録する」と記載がございますが、入力ツールは受託者にて用意するのでしょうか。用意する場合、仕様等に指定はございますでしょうか。	受託者でご用意いただきます。仕様の指定はありませんが、本市が使用可能なツールの範囲内で落札決定後、協議のうえ決定します。なお、7年度はMicrosoft Excelで管理しています。
12	仕様書	6頁	3(1)ウ(ア)	架電を行う頻度はどの程度でしょうか。	架電を行う頻度は把握していません。
13	仕様書	6頁	3-(2)イ	妊婦給付、助成金の事務処理センターにおける「市民への電話連絡・他都市への確認電話」等、申請の何割ほど対応が必要でしょうか。	申請の何割について架電が必要かは把握していませんが、助成金は横浜市独自の事業のため、他都市への受給状況の確認は妊婦給付のみとなります。
14	仕様書	6頁	3-(2)オ-キ	発送業務について、郵便局の持込作業が発生する認識でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
15	仕様書	7頁	4-(1)	実施体制については、統括管理責任者1名、管理責任者についてはコールセンター(妊婦給付、助成金の各業務ごと)、事務処理センターは、妊婦給付、助成金で各業務の作業グループ(受付・電話確認・審査・発送等)ごとに1名配置する認識でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
16	仕様書	7頁	4-(2)ア(ウ)	従事者は妊婦給付、助成金それぞれで常時何名体制で遂行されておりましたでしょうか。 また、繁忙期等で人員を増員する期間はどれほどになりますでしょうか。	No.4をご参照ください。
17	仕様書	10頁	6-(5)	インターネット通信経路のセキュリティ確保について、想定されている利用範囲は、受託者側で利用するネットワークに適用される認識でよろしいですか？	ご認識の通りです。
18	委託業務詳細 (妊婦給付)	12頁	1-(1)	「想定問い合わせ件数:約80件／日※助成金含む」とございますが、妊婦給付と助成金の割合をご教示いただけますでしょうか。	概ね妊婦給付が8割、助成金が2割となります。
19	委託業務詳細 (妊婦給付)	12頁	1-(1)	入電1件あたりの平均通話時間及び問い合わせ内容の記録等の後処理時間を含めた平均処理時間はどの程度を想定しておりますでしょうか。 妊婦給付と助成金で処理時間が異なる場合はそれぞれご教示いただけますでしょうか。	問合せ内容により大きく変動するため、お答えできません。
20	委託業務詳細 (妊婦給付)	12頁	1-(1)イ	「本市に転入した申請者の前住所地での応援金及び妊婦給付の受給状況の確認」とありますが、何件ほど対応が必要でしょうか。	申請者の状況により異なるため、具体的な件数はお答えできません。
21	委託業務詳細 (妊婦給付)	13頁	1-(2)	紙申請書等の受付・内容確認、申請情報の入力業務については、ダブルチェックは必須との認識でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
22	委託業務詳細 (妊婦給付)	13頁	1-(2)	子育て応援金の令和7年度分の審査数は、何件ほど引継ぎがある想定でしょうか。 令和8年4月中旬ごろまでに完了が必要とのことで、4月中は人員を増やす必要があるという認識でよろしいでしょうか。	引き継ぎ時点の審査状況により変動するため、現時点ではお答えできません。
23	委託業務詳細 (妊婦給付・助成 金)	13頁 20頁	1-(2)ア(ウ) 1-(2)ア(イ)	不足案内の割合はどの程度でしょうか。また、不足案内を原則サイト・アプリで行いますが、サイト・アプリ内で完了できる割合と期間はどのくらいでしょうか？	不足案内の割合は把握していません。
24	委託業務詳細 (妊婦給付)	16頁	1-(2)オ	郵便物の発送作業においても、送付書類内容・封入作業・宛名確認等、2名以上でのダブルチェックが必須である認識でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
25	委託業務詳細 (妊婦給付・助成 金)	17頁 23頁	2 3	妊婦給付の申請書類の処理は10営業日以内、助成金の処理は5営業日以内との記載がありますが、前事業者については何名で審査・処理を進めておりますでしょうか。	審査者の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。
26	委託業務詳細 (助成金)	20頁	1-(2)ア	1件当たりの審査時間は、ダブルチェックを含めどのくらいでしょうか。	不備が全くない申請において、Wチェック完了まで含めて、約30分程度の審査時間を想定していますが、現受託者の状況は把握していません。 また、不備の状況により、審査の時間は前後すると推察されます。
27	委託業務詳細 (助成金)	22頁	1-(2)ウ(エ)	交付決定通知書及び不交付決定通知書は受託者で作成し、印刷を行う想定でしょうか？	ご認識の通りです。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
28	仕様書	3頁	2(3)	「ア コールセンター業務」および「イ 事務処理センター業務」の業務時間として指し示す年末年始とは、「2026年12月29日～2027年1月3日」の間という理解でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
29	仕様書	3頁	2(4)イ	事務処理センターについて、スタート時は現行と同じ執務室での履行になりますか。 その場合、什器、通信回線や機器などの入れ替え(搬出・搬入・配線など)については、どのようなスケジュールで行われますか。	現行と同じ執務室となる想定です。什器等の入れ替えのスケジュールについては、落札決定後に詳細を決定します。
30	仕様書	3頁	2(5)ア	現行では事務処理センターとコールセンターは別々の場所に設置されていますか。 また、異なる場所で運用する際、想定される問題はございますか。	現行は同じ場所に設置しています。異なる場所で運用する場合、コールセンターで審査状況を聞かれた場合、コールセンターでは確認できないため、事務処理センターに確認したうえでの折り返しの連絡となることが想定されます。
31	仕様書	4頁	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。」とあります。契約する際の費用をご教示ください。 また、契約に含まれる清掃の内容はどのようになりますか。	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。
32	仕様書	4頁	2(6)ア	想定されているフリーダイヤルの引継ぎ時期・引継ぎ方法をご教示ください。	フリーダイヤルの引継ぎについては落札決定後、現在の事業者と調整していただきます。
33	仕様書	4頁	2(6)イ	「電話機(1～2台)を準備し、045から始まる電話番号を乙が用意すること。」とありますが、こちらの電話は架電用(かつ、その折り返し連絡の受電用)の認識でよろしいですか。 一般に公開するのではなく、用途としては、後述6頁3-(2)「イ 申請書等の内容及び受給資格に関する確認(市民への電話連絡・他都市への確認を含む)」になりますでしょうか。	ご認識の通りです。
34	仕様書	4頁	2(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すること。」とありますが、ビル既定の電子錠があり、指定業者様との契約によって、新しいものに変えていただくという認識でよろしいですか。その際、かかる費用についてご教示ください。	ご認識の通りです。費用については、20万円程度を見込んでいます。
35	仕様書	4頁	2(7)ア	消耗品について プリンタートナーの型番をご教示ください。	プリンタの型番についてはNo.8で回答している通りになりますので、そのプリンタに適合するトナーをご用意ください。
36	仕様書	5頁	3(1)ア(ア)	現在使用しているマニュアル・Q&A集は既存事業者より引継ぎ、もしくは、貴市よりご提供があるという理解でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
37	仕様書	6頁	3(1)イ(ア)	問い合わせ内容を記録する入力ツールは、貴市ご担当者様が確認できるよう専用アカウントを用意する必要はございますか。 必要である場合は、必要アカウント数をご教示ください。	入力ツールについては落札決定後、協議の上決定します。専用アカウントが必要な場合は5～10件程度を想定しています。
38	仕様書	6頁	3(1)イ(ア)	コールセンター業務における日次および月次の処理実績の報告については、問い合わせ件数・応答率(入電件数・対応数)以外に特別指定される必要項目はございますか。	現在は問合せ件数・応答率のほかに、問合せ内容の種別を報告いただいています。
39	仕様書	6頁	3(1)ウ	過去の運用実績から「月に発生する架電件数」をご教示ください。	No.12をご参照ください。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
40	仕様書	6頁	4	参考までに、現行の体制についてご教示ください。 ・コールセンターの最大同時通話数 ・事務処理センターの1日当たりの平均人数	コールセンターの最大同時通話数は、妊婦給付・助成金あわせて5件程度です。 事務処理センターの1日当たりの平均人数については把握していません。
41	仕様書	10頁	6(1)	「前業務委託業者が実施した業務内容について速やかに引継ぎを受けること」とありますが、引継ぎのスケジュールはどのようにになりますか。	落札決定後、現事業者とも調整したうえで決定します。
42	業務委託詳細 (妊婦のための支援給付事業)	12頁	1(1)ア	引き継ぐ電話番号についてご教示ください。 ①引き継ぐ電話番号は2つになりますか。 1:「妊婦のための支援給付」と「子育て応援金」の電話番号(0120-616-626) 2:「妊婦健康診査費用助成金」の電話番号(0120-330-043) ②2つの電話番号を引き継ぎ、それぞれ運用するのか、1つの電話番号に集約するのか、どちらになりますでしょうか。	①ご認識の通りです。 ②2つの電話番号を引き継ぎ、それぞれ運用していただきます。
43	業務委託詳細 (妊婦のための支援給付事業)	12頁	1(1)ア	「※助成金を含む」と記載があるため、3つの制度に対してコールセンターで受付しますが、同じオペレーターが3つの制度を案内することになりますか。制度ごと、別のオペレーターで分業することになりますか。	現在は①妊婦給付(応援金)、②助成金と2つのラインに分けています。
44	業務委託詳細 (妊婦のための支援給付事業)	12頁	1(1)ア	コールセンター業務 想定問合せ件数は、約80件/日と記載されていますが、繁閑などはございますか。	No.10をご参照ください。
45	業務委託詳細 (妊婦のための支援給付事業)	12頁	1(1)ア	コールセンター業務 過去の運用実績から「最も繁忙が予想される月およびその月間の問い合わせ件数」をご教示ください。	No.10をご参照ください。
46	業務委託詳細 (妊婦のための支援給付事業)	12頁	1(1)ア	コールセンター業務 1件あたりの想定対応時間をご教示ください。	No.19をご参照ください。
47	委託業務詳細 (妊婦のための支援給付事業)	13頁	1(2)ア	「妊婦のための支援給付事業」申請書等の受付、審査 1件あたりの想定対応時間をご教示ください。	不備が全くない申請において、Wチェック完了まで含めて、約30分程度の審査時間を想定していますが、現受託者の状況は把握していません。 また、不備の状況により、審査の時間は前後すると推察されます。
48	委託業務詳細 (妊婦のための支援給付事業)	13頁	1(2)ア(ウ)	「妊婦のための支援給付事業」 不備率をご教示ください。	No.23をご参照ください。
49	委託業務詳細 (妊婦健康診査費用助成金)	19頁	1(1)ア	コールセンター業務 1件あたりの想定対応時間をご教示ください。	No.19をご参照ください。
50	委託業務詳細 (妊婦健康診査費用助成金)	20頁	1(2)ア	「妊婦健康診査費用助成金」申請書等の受付、審査 1件あたりの想定対応時間をご教示ください。	No.26を参照ください。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
51	委託業務詳細 (妊婦健康診査費用助成金)	20頁	1(2)ア(イ)	「妊婦健康診査費用助成金」不備率をご教示ください。	No.23をご参照ください。
52	仕様書	2頁	(5)	前事業者のマニュアル等を参考にとありますが、基本的には前事業者のマニュアル引き継げる認識でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
53	仕様書	3頁	(4)	事務処理センターについて、履行期間中に変更する場合があるとありますが本御見積には、それにかかる費用は見込まなくてよい認識でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。なお、仕様書3頁に記載の通り、移転に係る費用が生じた場合は別途協議させていただきます。
54	仕様書	3頁	(4)	コールセンター業務を行う部屋の環境について、他自治体業務も行っている同部屋で業務を行うことは問題ないでしょうか。それとも、本業務専用の部屋を設ける必要がございますでしょうか。	他自治体業務も行っている同部屋で業務を行うことは問題ありませんが、制度の案内誤りや個人情報の管理など他自治体との混同が起きないよう、十分にご注意ください。
55	仕様書	5頁	3-(1)-ア	支給状況の確認のお問い合わせが入った場合は、一度保留にし、事務センターに架電し、確認して、回答するという流れになりますでしょうか。	事務処理センターとコールセンターを別の場所に設置する場合は、記載の通りの対応となります。
56	仕様書	6頁	3-(1)-ウ	その関係者、関係機関などへの架電業務とありますが、具体的にどこにどういった趣旨の架電をするのでしょうか。	妊婦給付(応援金)の場合は全国で実施しており、横浜市への転入者について他都市での受給状況を転入前の自治体に確認するため、架電することがあります。助成金の場合は申請者の関係者、関係機関への架電業務は原則ありません。
57	仕様書	6頁	3-(2)-(オ)	申請者への提出督促通知の作成とありますが、様式(紙の大きさ、紙の厚さ)等に指定はありますでしょうか。	現在はA4サイズで作成しています。紙の厚さに指定はありません。
58	仕様書	6頁	3-(2)-(ア)	申請書等の引取に郵送と市役所及び区役所受付分とありますが、郵送は直接事務センターに送られてくる認識でよろしいでしょうか。また、市役所及び区役所受付分は職員の皆様が事務センターに郵送していただける認識でよろしいでしょうか。また、その際にかかる郵送費の負担は、甲乙どちらになりますでしょうか。	前段については、ご認識の通りです。市役所及び区役所で受け付けた分は、通常便で事務処理センターにお送りします。その場合の費用は発生しません。
59	仕様書	7頁	4-(2)	統括管理責任者を1名配置とありますが、統括責任者はコールセンター、若しくは事務センターに常駐しておく必要がありますでしょうか。	原則として、常駐を想定しています。
60	仕様書	7頁	4-(1)	「委託業務の内容をより適正かつ効率的に遂行するため、必要に応じて作業ごとにグループ分けを行い」とありますが、どのようなグループ分けが適切でしょうか。	現在は①妊婦給付(応援金)、②助成金と2つのラインに分けています。
61	仕様書	10頁	6-(4)	令和8年度中に新システム移行を予定とありますが、その間は郵送、市役所及び区役所受付分のみ対応となりますでしょうか。また、別途準備期間を設けていただけることですが、どのくらいの期間を想定しておりますでしょうか。また、準備期間の間は、研修と並行して郵送、市役所及び区役所受付分の対応を行うという認識でよろしいでしょうか。	新システムへの移行の間も現行システムが稼働していますので、審査方法に違いはありません。当初変更が生じることが見込まれましたが、新システムの仕様が固まり、現行の審査方法と違いが生じないことが確認されたので、準備期間を見込む必要はありません。なお、申請を受け付けるシステム(サイト・アプリ)については移行しません。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
62	委託業務詳細	12頁	1-(1)-(ア)	想定問い合わせ件数:約80件/日※助成金を含むとありますが、月別の総処理件数(実績もしくは想定)をご教示いただけますでしょうか。	ご記載いただいた1日あたりの問合せ件数を基に算出してください。
63	委託業務詳細	12頁	1-(1)-(ア)	1件当たりの平均応対時間(※後処理時間を含めない)をご教示いただけますでしょうか。想定でも構いません。	No.19をご参照ください。
64	委託業務詳細	12頁	1-(1)-(ア)	本業務に繁閑はございますでしょうか。ある場合は、コールセンター業務ならびに事務業務、それぞれ何月が繁忙期、閑散期なのかご教示いただけますでしょうか。	コールセンター業務については、No.10をご参照ください。 事務処理センター業務については、申請件数は概ね平準化しており、繁忙期・閑散期はありません。
65	委託業務詳細	13頁	2-(ア)	想定申請数:妊娠給付は月あたり約3,500件(うち、紙申請は約1%程度)とあります、約99%はオンライン申請ということになりますでしょうか。	ご認識の通りです。
66	委託業務詳細	14頁	イ-(エ)	郵便物の運搬の方法とありますが、どういったときに発生しますでしょうか。市役所及び区役所受付分を受けりに行くという意味でしょうか。	決定通知書等の郵便物を郵便局に持ち込む際に発生します。市役所及び区役所受付分の処理については、No.58をご参照ください。
67	委託業務詳細	24頁	3	コールセンター業務においては、甲からの貸与物はなく、基本的にすべて受託者側用意でお間違いないでしょうか。	ご認識の通りです。
68	仕様書	5頁	3-(1)-ア	応対履歴内容について、別途何かに登録し、横浜市様に提供する必要はありますでしょうか。	仕様書6頁に記載のとおり、入力ツールへの記録をお願いします。仕様書8頁に記載のとおり、コールセンター業務については日報を提出いただく必要があります。
69	委託業務詳細	24頁	3	妊娠健診費用助成について、1件当たりの審査にかかる想定処理時間をご教示いただけますでしょうか。	No.26をご参照ください。
70	委託業務詳細	19頁	1-(1)	イ 委託業務に係る関係機関等への問合せ等について、1月あたりの想定問い合わせ件数と1件当たりの想定処理時間をご教示いただけますでしょうか。	申請者の状況により異なるため、具体的な件数はお答えできません。
71	委託業務詳細	19頁	1-(1)	ウ その他市政に関する問い合わせへの対応、1月あたりの想定問い合わせ件数と1件当たりの想定処理時間をご教示いただけますでしょうか。	具体的な件数は把握していません。
72	委託業務詳細	24頁	3	妊娠のための支援給付について、1件当たりの審査にかかる想定処理時間をご教示いただけますでしょうか。	No.47をご参照ください。
73	委託業務詳細	24頁	3	事務センターにて、今回貸与いただける端末があれば、基本的に業務は問題なく行える認識でよろしいでしょうか。(受託者側が用意すべき電話機等は除く)	ご認識の通りです。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
74	仕様書	10頁	6-(4)	令和8年度中に新システム移行を予定とありますが、その間は郵送、市役所及び区役所受付分のみ対応となりますでしょうか。また、別途準備期間を設けていただけることですが、どのくらいの期間を想定しておりますでしょうか。また、準備期間の間は、研修と並行して郵送、市役所及び区役所受付分の対応を行うという認識でよろしいでしょうか。	No.61をご参照ください。
75	仕様書	4頁	2-(5)	乙が選任する防火防災管理者は執務室(コールセンター・事務処理センター)毎に、それぞれ常駐している事業従事者の中から選出する必要はございますでしょうか。それとも常駐しない乙の従業員からの選出でも宜しいでしょうか。	防火防災管理者に関する記載は事務処理センターの執務室に係る部分になります。そのため、コールセンターを別の場所に設置する場合は、消防法に基づき、適切に対応してください。
76	仕様書	7頁	4-(2)	統括管理責任者を1名配置とありますが、統括責任者はコールセンター、事務センターそれぞれに常駐しておく必要がありますでしょうか。	No.59をご参照ください。
77	委託業務詳細	12頁	1	本業務にて、応答率やサービスレベル等のKPI設定はありますでしょうか。	設定はありません。
78	委託業務詳細	12頁	1-(1)	弊社が準備する回線数以上の入電があった場合、オペレーターが待機状態になるまで一定時間電話をつなぎ続けるか、話し中(ビジー)で電話を切るか、どちらになりますでしょうか。	落札決定後、協議のうえ決定します。
79	仕様書	7頁	4-(2)	現行事業者における、コールセンター業務及び事務処理センターの配置人数(管理責任者・スーパーバイザー・担当者毎の内訳)をご教示頂くことは可能でしょうか。	No.4をご参照ください。
80	委託業務詳細	12頁	1	コールセンターの想定問い合わせ件数:約80件/日※助成金を含む、と記載いただいいますが、令和7年度の日別・時間帯別入電数実績をご提供いただけますでしょうか。	落札決定後、日別の入電数実績を提供することは可能です。
81	委託業務詳細	12頁	1	コールセンターと事務センターの情報連携は受託用意のアプリケーションを利用してよろしいでしょうか。YCAN端末からコールセンターでの応対に必要なデータを抽出し受託者のアプリケーションに保存することは許可いただけますでしょうか。	個人情報が含まれるため、ご記載いただいた方法での情報連携は認められません。No.33に記載の通り、折り返しでの対応となります。
82	委託業務詳細	12頁	1	コールセンターから貴市へのエスカレーションはどのような手段で行われているでしょうか。	現在はMicrosoft Excel形式で作成した日報をYCAN端末上の共有フォルダに格納いただいています。仕様の指定はありませんが、本市が使用可能なツールの範囲内で落札決定後、協議のうえ決定します。
83	仕様書	11項	(9)	引継ぎにおいて、コールセンターであれば現業者が用意されている執務室で引継ぎを受けられますでしょうか。事務処理センターであれば、執務室内で引継ぎを受け、執務室内で研修することは可能でしょうか。	現在はコールセンターと事務処理センターと同じ場所に設置しているため、同じ執務室内での引継ぎを想定しています。
84	仕様書	11項	(9)	担当者へ新たに研修を行うにあたり、コールセンター・事務処理センター共におおよそ何日で研修を行っておりますでしょうか。	3~5営業日程度を想定しています。
85	仕様書	6項	4	現業者様におけるスーパーバイザー・担当者の在籍人数を教えていただけますでしょうか。	No.4をご参照ください。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
86	委託業務詳細	-	-	サイト/アプリと紙で申請される割合をご教示いただけますでしょうか。またそれぞれの処理時間はどの程度でしょうか。	委託業務詳細13頁、20頁に記載のとおり、紙申請は1%程度です。処理時間について、妊婦給付はNo.47を、助成金はNo.26を参照ください。なお、サイト・アプリでの申請と紙申請の処理時間に大きな差はないと想定しています。
87	委託業務詳細	-	-	事務処理センターにおけるスーパーバイザー、担当者の人数・月間の稼働時間はどの程度でしょうか。	No.4をご参照ください。
88	委託業務詳細	-	-	事務処理センターにおける年間の処理件数推移をご提供いただけますでしょうか。	No.5をご参照ください。 No.5での回答に加え、不備修正の対応件数が年間処理件数に含まれます。
89	仕様書	2p	(5)	仕様書「マニュアル等の作成及び改訂」において、「前事業者のマニュアル等を参考にマニュアル等を作成し、事業従事者に共有する。」と記載されていますが、マニュアルの作成および事業従事者への共有について、想定されている時期(例:業務開始前、業務開始後○か月以内等)がございましたらご教示ください。	具体的な時期の指定はありませんが、4月中が望ましいと考えています。
90	仕様書	3p	(4)イ	仕様書「(4) 業務履行場所」イに記載の 「※イについては、甲の指示により履行期間中に変更する場合がある。その際の移転に係る費用は別途協議するものとする。」との点につきまして、移転が生じた場合に想定されている費用範囲をご教示ください。	具体的な費用については、お答えできません。
91	仕様書	6p	4	「業務体制」について、今現在何人体制で業務を行っているかご教示いただけますでしょうか。	No.4をご参照ください。
92	仕様書	7p	(1)	仕様書記載の管理責任者および担当者について 仕様書p8の(イ)管理責任者には、「グループごとに管理責任者を1名配置すること」と記載されていますが、管理責任者および担当者の要件(雇用形態等)がございましたら、ご教示いただけますでしょうか。	統括管理責任者及び管理責任者については正社員を想定していますが、担当者については雇用形態の指定はありません。
93	仕様書	7p	(1)	仕様書「(1) 実施体制の概要」に記載の「必要に応じて作業ごとにグループ分けを行い」との点につきまして、現行業務における事務処理体制として、グループ数および各グループの業務内容の区分がございましたらご教示願います。	No.15、No.60をご参照ください。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
94	仕様書	8p	(イ)	「担当者には、事業実施要綱等の制度の趣旨や書類の内容確認に必要な判断基準、システム及びサイト・アプリの操作等による業務の処理手順などを正確に理解する能力を有すると管理責任者が認める者を選任し、配置すること。」と記載されていますが、「正確に理解する能力を有すると管理責任者が認める者」の選任にあたり、具体的な判断基準や目安がございましたらご教示ください。	具体的な判断基準はありません。
95	仕様書	13p	(2)ア	「想定申請数:妊婦給付は月あたり約3,500件(うち、紙申請は約1%程度)」と記載されていますが、1件あたりの処理時間/秒をご教示ください。	No.47をご参照ください。
96	仕様書	14p	(ケ)	「申請書等情報の支給管理システム等への入力」について 「入力は2名体制で行い、入力を照らし合わせたうえで、誤りのないことを確認すること」と記載されていますが、確認が必要となる対象範囲(全件か、紙申請のみか等)についてご教示いただけますでしょうか。	こちらの項目は紙申請について記載していますので、(ケ)は紙申請の場合のみ、必要な作業となります(項目名が「イ サイト・アプリによらない申請の受付」となっていることをご確認ください。)。
97	仕様書	20p	(ア)	想定申請数について 「月あたり約2,000件見込み。(うち、紙申請は約1%程度)」と記載されていますが、1件あたりの処理時間/秒をご教示ください。	No.26をご参照ください。
98				現行業務のレイアウトをご教示いただけますでしょうか。	質問の正確な意図が分かりかねますが、事務処理センターの執務室のレイアウトについてはお答えできません。執務室の広さについては仕様書4頁をご参照ください。
99	—	—	—	本業務に係る事業予算額が定まっている場合は、可能な範囲でご教示いただけますでしょうか。	予算額はお伝えできません。
100	—	—	—	本業務において、最低制限価格の設定(例:予定価格の75%未満での失格等)があるか否か、ご教示ください。	最低制限価格の設定はありません。
101	—	—	—	前回および過去の同様の業務が委託されていた場合、委託先及び契約金額(税抜・税込)をご教示いただけますでしょうか。 また、仕様上の変更はございますでしょうか。(数量や業務期間、作業内容など)	7年度も実施しています。委託先及び契約金額については、以下のホームページをご参照ください。仕様書も掲載していますので、変更点はご自身でご確認ください。 https://www.city.yokohama.lg.jp/business/nyusatsu/kakukukyoku/2025/itaku/kodomo/ouennngyoumu.html
102	—	—	—	本事業に関して、過去に運営経験はございますでしょうか。課題やトラブルなどがあればご教示頂けますと幸いです。	No.101に記載のとおり、7年度も実施しています。課題やトラブルについては落札決定後、必要に応じてお伝えします。
103	—	—	—	各業務における繁閑についてご想定される月ごとの呼量や申請件数についてご教示頂けますと幸いです。	No.10をご参照ください。月ごとの申請件数は仕様書13頁及び20頁に記載していますので、ご参照ください。
104	—	—	—	各業務における作業工数について目安をご教示頂けますと幸いです。	作業工数の目安はお示しできないため、仕様書を基に算定をお願いします。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
105	仕様書	2頁	5	マニュアルについては、現在使用中のものを受託確定後にご共有頂くことは可能でしょうか。また、引継ぎ等のご対応は頂けますでしょうか。	マニュアルの共有は可能です。また、前事業者からの引継ぎの機会を設ける予定です。
106	仕様書	4頁	4	045から始まる番号を用意することとあります、神奈川県に支社無いため、取得が難しい状況でございます。他の番号での運営について検討いただくことは可能でしょうか。	仕様書3頁に記載のとおり、事務処理センターは横浜市内に設置する想定ですので、045から始まる番号の用意は可能だと考えますが、難しい場合は落札決定後に協議のうえ決定させていただきます。
107	仕様書	4頁	6	前回の実績も踏まえて、コールセンターおよび事務処理センターに関するおおよその席数想定をご教示頂けますと幸いです。	席数は把握していません。
108	仕様書	6頁	3	コールセンターの電話番号の引継ぎに関して、現在契約されておられる回線事業者をご教示た抱くことは可能でしょうか。	落札決定後、お伝えします。
109	仕様書	6頁	4	コールセンターにおける管理者および従事者について、他の業務との兼務体制でも問題無いでしょうか。	問題ありません。
110	仕様書	6頁	4	コールセンターにおける管理者および従事者について、他の業務との兼務体制でも問題無いでしょうか。	上記のとおりです。
111	委託業務詳細	19頁	2	事務処理センターにおいて発送業務はございますでしょうか。封筒や印刷費用、用紙代、郵送費用などの受託者負担はございますでしょうか。	仕様書22頁に記載の通り、関係書類の出力及び発送業務はあります。封筒、郵送費用、決定通知書の用紙は委託者が負担します。その他の不備案内等に係る用紙、コピー代等は、受託者負担となります。