

No.	カテゴリ	質問事項	質問内容	回答
1	対象世帯数について	仕様書p.14対象世帯数	廃止世帯数は平成25年以降の全ての廃止世帯数を網羅した世帯数か、システム上で抽出が出来た廃止世帯数の総数であるかご教示ください。	受給中世帯の内訳は、全8区につきそれぞれ 北区:700件、東区:2,450件、 中央区:2,850件、江南区:550件、 秋葉区:500件、南区:300件、 西区:1,850件、西蒲区:300件 ほどです。 廃止世帯数は、平成25年8月以降の廃止世帯数のうち申出が見込まれる世帯数を4,500件と見込んでおり、廃止世帯数の総数ではありません。 廃止世帯における単身世帯の割合は見込んでいません。参考値として、本市の生活保護受給世帯のうち単身世帯の占める割合は、8割超となっています。
2		仕様書p.25(4)保護受給中世帯への追加給付業務等②	区ごとの対象件数についてご教示ください。	
3		仕様書 (page 2) 申出書等の受付・確認業務(オンライン申請含む)	対象件数(予測)がわかりましたら、ご教示ください 作業量を想定し人員稼働を算出する為	
4		仕様書(5)廃止世帯への追加給付等の業務	廃止世帯4,500世帯の内、申出の件数の想定がありましたらご教授ください。	
5		①仕様書p1、「対象世帯」について	廃止世帯4,500世帯とありますが、申出想定数をご教示ください。	
6		①仕様書p1、「対象世帯」について	4,500世帯のうち、単身者割合をご教示ください。	
7	コールセンターでの電話対応について	仕様書p.45(9)問い合わせ対応業務	想定される電話件数をご教示ください。	前例のない業務になるため、受電件数の見込みは不明です。 そのため、回線数についても指定はありません。 コールセンターの電話番号に指定はありません。過去の給付金事業における番号は、現在実施中の「令和7年度新潟市住民税非課税世帯支援給付金」は「0120番号」ですが、それ以前は「050番号」でした。 外国語対応についても対応有無の見込みは不明であるため、必須とはしませんが、対応がある場合は英語、中国語、韓国語が想定されます。また、その他の言語の可能性を排除するものではありません。 仕様書5(9)①コールセンターの回線数に指定はありませんでしょうか。また、想定されている入電件数があればご教示ください。 コールセンターにおける回線数を決めるうえで参考となる情報をいただくことは可能でしょうか。月毎の想定問合せ数(入電数)、想定回線数など。 コールセンターの電話番号に指定はございますでしょうか。(フリーダイヤル、ナビダイヤルなど)
8		仕様書 (page 4) 問い合わせ対応業務	コールセンターで準備する「番号」にフリーダイヤル、ナビダイヤルの指定はありますか？	
9		仕様書 (page 4) 問い合わせ対応業務	コールセンターの席数の指定はございますか？または、予測受電数(コール数)をご教示ください ※コールセンター稼働を算出する為です	
10		仕様書(9)問い合わせ対応業務	0120、市外局番、050などの指定はありますか。0120の場合の費用負担は本委託費に含めるという認識でよろしいでしょうか。	
11		仕様書(9)問い合わせ対応業務	外国語での問い合わせがある場合、何語が多い想定でしょうか。	
12		仕様書p4、「問い合わせ対応業務」について	想定する受電件数をご教示ください。	
13		仕様書p4、「問い合わせ対応業務」について	指定番号(市外局番、フリーダイヤル、050など)がありましたら、ご教示ください。また、参考情報として、過去の給付金事業における番号をご教示ください。	
14		仕様書p4、「問い合わせ対応業務」について	外国語の対応有無がありましたら、ご教示ください(有の場合は、外国語を指定ください)	
15		コールセンターの回線数について	仕様書5(9)①コールセンターの回線数に指定はありませんでしょうか。また、想定されている入電件数があればご教示ください。	
16		コールセンターの回線数について	コールセンターにおける回線数を決めるうえで参考となる情報をいただくことは可能でしょうか。月毎の想定問合せ数(入電数)、想定回線数など。	
17	仕様書に関する事項	コールセンターの電話番号に指定はございますでしょうか。(フリーダイヤル、ナビダイヤルなど)		
18	情報セキュリティについて	仕様書 (page 1) 進捗管理システム構築及び保守	クラウドサービスを利用可の場合はVPN等の措置を講じれば問題ないでしょうか。	「情報セキュリティに関する要求事項」を掲載しましたのでご確認ください。 必要十分なセキュリティを施してあれば、クラウドサービスを利用したシステム構築も可とします。 本業務要件 ③は、本市以外との個人情報のやりとりを禁止するものです。
19		仕様書(2)進捗管理システム等の構築及び保守運用業務	構築する進捗管理システムにおいて、セキュリティに関するチェックリストなどご用意があればご提供いただけますでしょうか。	
20		仕様書8. 本業務要件 ③	「本市以外とのネットワークでの個人情報の送受信は厳禁とする。」はどのような方法でのデータの送受信を実施する想定でしょうか。ネットワークの構成と送受信するツールと方法を具体的に教えてください。	
21		仕様書p5、その他について	仕様書5(12)⑤「情報セキュリティに関する要求事項」が見当たりません。具体的なものをご提供いただくことは可能でしょうか。	

No.	カテゴリ	質問事項	質問内容	回答
22	進捗管理システムについて	仕様書p.3 5(7)申出書等の受付・確認業務(オンライン申請を含む)①	双方で確認が出来るというのは、事務センターとコールセンターの双方という理解で宜しいですか。貴市と受託者間の双方という意味でしょうか。	「対象者からの問い合わせについては、進捗管理システムに入力し、双方で確認できるようにすること。」の”双方”とは、本市と受託者を指します。必ずしも本市がリアルタイムで閲覧可能である必要はありませんが、本市への問い合わせ等の対応時など、随時進捗を確認できるようにしていただきたいです。 システムの構築環境について、必要なセキュリティを施していればクラウド上での構築も可能です。また、LGWANへの繋ぎこみも必須とはしません。その他、システム要件等具体的には定めておりませんが、本市職員のPCはWindows11を使用しておりますので、Windows環境で構築いただきたいです。
23		仕様書 (page 1) 進捗管理システム構築及び保守	本システムは「クラウド型」での構築は可能でしょうか？或いは完全にクローズド環境(他デバイス、外部NWとの接続は不可の環境)での利用に限定でしょうか？	
24		仕様書 (page 1) 進捗管理システム構築及び保守	本システムの「システム要件定義書」は別でいただけるのでしょうか？	
25		仕様書 (page 1) 進捗管理システム構築及び保守	システムについてはLGWANとのネットワークの繋ぎ込み等が必要でしょうか。	
26		仕様書 (2) 進捗管理システム等の構築及び保守運用業務 ②	「構築したシステムを用いて、対象世帯の申請状況や各工程の動向等の関連情報を双方が登録・確認できること。」という要件から、構築するシステムはクラウド上への構築が可能という認識でよろしいでしょうか。	
27		仕様書 (9) 問い合わせ対応業務 ④	「対象者からの問い合わせについては、進捗管理システムに入力し、双方で確認できるようにすること。」とありますが、クラウド上での連携でも可能という認識でよろしいでしょうか。	
28		②仕様書p1、「進捗管理システム」について	システム環境の要件がありましたら、ご教示ください。例えば、LGWAN、クラウド、オンプレミス(庁舎内)など	
29		仕様書に関する事項	「対象者からの問い合わせについては、進捗管理システムに入力し、双方で確認できるようにすること。」について、双方とは貴市と受託者であり、貴市も進捗管理システムをリアルタイムで閲覧できるようにする認識でよろしいでしょうか。	
30		オンライン申請システムについて	仕様書p.2 5(5)廃止世帯への追加給付等の業務①	
31	仕様書 (5) 廃止世帯への追加給付等の業務 ①		実施要領に「本事業に係るオンライン申請について、本市のシステムを活用するか、受託者が用意したシステムを使用するかはプロポーザルの結果を踏まえて決定する予定です。」とありますが、貴市のシステムを利用する場合、「新潟市オンライン申請システム(e-NIIGATA)」の活用を想定されているのでしょうか。その場合、オンラインシステムには受託者がアクセスできませんでしょうか。できない場合はシステムに登録されたデータをどのような連携方法を想定しておりますか。	
32	仕様書 (7) 申出書等の受付・確認業務(オンライン申請を含む) ②		不備連絡の際は、電話・郵送以外に、メールも対応可能でしょうか。可能かつ貴市のオンライン申請システムを利用する場合、システム上のメールアドレスの連携等も対応いただけるでしょうか。	
33	仕様書 (7) 申出書等の受付・確認業務(オンライン申請を含む) ⑤		「上記(7)で確認したデータを基に振込データを本市へ提出すること。」とありますが、クラウド上での連携でも可能という認識でよろしいでしょうか。	
34	仕様書p2、「オンライン申請システム」について		受託者側で構築が必要でしょうか？又は、貴市からご提供いただけるのでしょうか？	
35	構築対象のシステムについて	該当文書：公募型プロポーザル実施要領 該当箇所：7 その他の留意事項 該当本文：(8)本事業に係るオンライン申請について、本市のシステムを活用するか、受託者が用意したシステムを使用するかはプロポーザルの結果を踏まえて決定する予定です。委託仕様書>5.業務内容>(2)進捗管理システム等の構築及び保守運用業務に記載されている、進捗管理システムとは別のシステムを指していますでしょうか。市民からオンライン申請が可能システム構築・保守運用も要件の場合、システム要件をご教示いただけますでしょうか。		

No.	カテゴリ	質問事項	質問内容	回答
36	保護受給中世帯への追加給付業務に関する、スケジュールおよび業務場所について	仕様書p.25(4)保護受給中世帯への追加給付業務等②	必要な人員数スケジュールに応じて、仕様書8⑩に記載される社会福祉事務所にて、機器及び就業スペースの確保を頂けると認識で宜しいでしょうか。	本業務における「福祉事務所」とは、各区役所の福祉部門を指し、「各福祉事務所の指定する場所」も各区役所内の想定です。したがって、業務スペースは8区役所で各区役所1か所の想定です。また、機器及び就業スペースも各区役所に確保する予定ですが、詳細は配置予定の人員体制を基に各区と協議を行います。業務フロー及びスケジュールについては以下を想定しています。 業務期間：6/1～6/19のうち土日を除く15日間 ①6/1～6/3 生活保護システムの使用方法について各福祉事務所よりレクチャー（終了次第②の業務に移行していただきます） ②6/4～6/16 生活保護システムに入力し、保護決定調書の印刷を行う（1件当たり3分程度）。 ③6/16～19 印刷した保護決定調書の内容をダブルチェックしたうえで、各福祉事務所が指定する職員に手渡しする。CWが決裁処理（市）を行った後、国の計算ツールより出力した決定通知書を福祉事務所が用意した封筒に封入・封緘する。 各区のCW数は次のとおりです。 北区：9人、東区：31人、中央区：37人、江南区：7人、秋葉区：6人、南区：4人、西区：23人、西蒲区：4人 このスケジュールについては、6月中の支給を行うために、支給予定日から逆算した結果、仕様書に記載の業務期間となりました。また、本業務のコアであるシステムへの入力を6月16日までに行う必要があることから、期間の変更はできません。 参考として、受給中世帯の内訳は、全8区につきそれぞれ 北区：700件、東区：2,450件、中央区：2,850件、江南区：550件、秋葉区：500件、南区：300件、西区：1,850件、西蒲区：300件 ほどです。 受託者で全件対応いただく想定ですが、区ごとの世帯数差が大きいので、業務を早期に終了させる予定の区の人員を、期間の途中で他の区へ振り分けるなどの人員配置も可とします。
37		仕様書(4)保護受給中世帯への追加給付業務等④	「業務期間：令和8年6月1日～令和8年6月19日」「指定する期間内（令和8年6月中旬～下旬）に下記③～⑤の作業をすべて完了させること」と記載ありますがどちらのスケジュールが正しいでしょうか。また作業日数は何日間でしょうか。	
38		仕様書(4)保護受給中世帯への追加給付業務等④	各CWに配布と記載ありますが、CWが内容を確認した後に事業者へ引き渡し、事業者が封入封緘するのでしょうか。またCWにてコピーし控を保持するなどの想定がありましたらご教授ください。例えば長形3号封筒に入れて封緘せず手渡し等、配布方法の想定について具体的にご教授ください。仕分け数について確認したく、担当CWの人数をご教授ください。	
39		仕様書8. 本業務要件⑩	「保護受給中世帯への追加給付に関しては、各業務場所が各福祉事務所内もしくは各福祉事務所の指定する場所」とありますが、何か所の想定でしょうか。またそれぞれ何名ほど執務スペースに配置可能でしょうか。入力用の機器（パソコン）は何台用意がありますか。また各業務場所に対応するそれぞれの対象世帯数をご教授ください。	
40		仕様書p2、「本市が提供するデータを基に生活保護システムに追加給付額を入力して、保護決定調書の作成を行う」について	具体的な作業フローをご教示ください。例えば、「保護決定調書の作成を行う」とは、入力だけなのか？印刷まで含むのか？ファイリング作業を含むのか？等	
41		仕様書p2、保護受給中世帯への追加給付業務等について	業務期間：令和8年6月1日～令和8年6月19日とありますが、この期間でなければならない理由を可能な範囲でご教示いただきたく存じます。また、期間の変更は可能でしょうか。プロポーザル審査結果の通知から開始までの期間が短いため、期間の後ろ倒しや、期間を短縮して必要人数を増員しての対応なども選択肢にできればと考えております。	
42		仕様書p7、本業務要件について	保護受給中世帯への追加給付に関しては、各業務場所が各福祉事務所内もしくは各福祉事務所の指定する場所となり、とあります。各福祉事務所以外の場合の想定される場所を可能な範囲でご教示ください。また、いつ頃確定するかもご教示いただきたく存じます。	
43		常駐場所について	該当文書：委託仕様書 該当箇所：8. 本業務要件 該当本文：⑩. 保護受給中世帯への追加給付に関しては、各業務場所が各福祉事務所内もしくは各福祉事務所の指定する場所となり、8区役所以外にも常駐する必要があると理解いたしました。8区役所以外に、何か所常駐する必要がありますでしょうか。また、常駐する場合の体制（スタッフ、現地統括責任者）の目安・考え方もご教示いただけますでしょうか。	
44		仕様書に関する事項	令和8年6月中旬～下旬に完了させる作業③～⑤について、1件あたり作業時間目安を教えてください。	
45		仕様書に関する事項	令和8年6月中旬～下旬に完了させる作業③～⑤について、受託社が全件対応する必要がございますか。もしくはCWや貴市職員様と作業を分担することは可能でしょうか。	
46	仕様書に関する事項	本件業務が貴市ご用意の場所で実施する場合、どの程度の広さの場所をご用意いただけますでしょうか。（件数と期間を鑑みると相当数の人員が必要と考えます）		

No.	カテゴリ	質問事項	質問内容	回答
47	保護受給中世帯への追加給付業務に関する、その他の事項について	仕様書 (page 2) 保護受給中世帯への追加給付業務	前項(2)の進捗管理システムでのDB管理と給付額計算および支給決定通知書の出力を想定されていますでしょうか。	保護受給中世帯への追加給付は、当市の生活保護システムと端末を使用するため、進捗管理システムで、計算や通知書を出力することは想定していません。また、受給中世帯への追加給付については申請不要、かつ、福祉事務所の職権で給付を行うため、不支給決定通知書と申出書類は無く、決定通知書のみ発行します。決定通知書は国計算ツールから出力した保護追加給付決定通知書を用います。同様に、国計算ツールから出力した(別添)追加給付額の内訳も、当該通知書との両面印刷により発行し、封筒も福祉事務所が用意するため、レイアウト等の仕様は検討不要です。発送は福祉事務所が行います。
48		仕様書 (page 2) 保護受給中世帯への追加給付業務	不支給決定通知書、申出書類、決定通知書、封筒、記載例については全て受託者側で印刷、発送をする認識で問題ないでしょうか。	
49		仕様書 (page 2) 保護受給中世帯への追加給付業務	不支給決定通知書、申出書類、決定通知書、封筒、記載例については全て受託者側で印刷、発送をする場合、詳細な仕様については新潟市様と協議のうえ受託者側で検討する認識で問題ないでしょうか。	
50		仕様書(4)保護受給中世帯への追加給付業務等④	支給決定通知書は国の計算ツールから出力したものでよろしいでしょうか。また内訳書の送付はありますか。	
51		仕様書 (page 2) 保護受給中世帯への追加給付業務	保護決定調書のフォーマット、必要項目などを共有いただくことは可能でしょうか。システム構築に必要なためとなります。	
52		仕様書 (4) 保護受給中世帯への追加給付業務等③	生活保護システムに追加給付額を入力する際、RPAを利用することは可能でしょうか。可能であれば、貴市で生活保護システムが搭載されている端末にライセンスを付与することは可能でしょうか。また、シナリオ構築にあたり、生活保護システムにおいてテスト環境を構築することは可能でしょうか。	
53	仕様書に関する事項	生活保護受給者データにつきまして、どのような形式・フォーマット(データ項目)でご提供いただける予定でしょうか。また、ご利用の生活保護システムから出力されたものが6/1の業務開始前までにいただける認識でっておりますでしょうか？	保護決定調書のフォーマットは共有できませんが、調書作成に必要な項目は以下のとおりです。ケース番号(世帯番号)、異動年月日、一時扶助コード、件数、金額	
54	廃止世帯への追加給付業務に関する、業務場所について	仕様書 (page 2) 申出書等の受付・確認業務(オンライン申請含む)	区役所(8ヶ所)×1人=8人を配置し窓口を開設する期間をお教えください。	令和8年7月27日～令和9年3月31日を想定しています。
55		仕様書(7)申出書等の受付・確認業務(オンライン申請を含む)④	「必要な人員は、各区役所8か所に業務期間中、時間は9:00から17:00まで各1名程度を想定」と記載ありますが、執務スペースに2名以上配置することは可能でしょうか。各区役所の平面図と執務スペースの提示が可能でしたらご提供いただけますでしょうか。	必要に応じ2名以上の配置は問題ありません。窓口数については、前例のない業務になるため、見込むことができません。スペースについては、各区役所が準備するので今後、協議・調整が必要です。
56		仕様書に関する事項	各区役所において申出書等の作成支援や受付対応を行うためのスペースは区役所内のどこに配置を想定されているか教えてください。	
57		仕様書に関する事項	各区役所において申出書等の作成支援や受付対応を行うための窓口数はいくつご用意頂けるか教えてください。また、区ごとに窓口数が異なる場合は想定を教えてください。	
58		仕様書(7)申出書等の受付・確認業務(オンライン申請を含む)④	各区役所にて生活保護システムを使用する際、各区の受託者が利用できる端末数をご教えてください。	各区との協議によりですが、最低1台以上は確保します。
59		仕様書(7)申出書等の受付・確認業務(オンライン申請を含む)④	各区役所の執務スペースへ業務用の携帯電話やPCを持ち込むこと、業務用に使用することは可能でしょうか。	可能です。
60	仕様書(7)申出書等の受付・確認業務(オンライン申請を含む)④	現地統括責任者が各区役所へ支援等に伺う際、一時的に区役所の駐車場や駐輪場を利用することは可能でしょうか。	可能です。	

No.	カテゴリ	質問事項	質問内容	回答
61	廃止世帯への追加給付業務に関する、業務場所について	仕様書p5、その他について	仕様書5(7)④各区役所に従事者1名の配置が想定され、それを統括する「現地統括責任者」の配置が求められています。が、現地統括責任者は、各区役所に1名ずつ配置するのではなく、8区役所をまとめる1名という理解でよろしいでしょうか。	「現地統括責任者」とは8区役所をまとめる者を想定しており、1～2名ほどと考えています。
62		現地統括責任者の人数について	該当文書：委託仕様書 該当箇所：5. 業務内容 (7) 申出書等の受付・確認業務(オンライン申請を含む) 「現地統括責任者」は各区役所に1名ずつ常駐するイメージでしょうか。8か所×2名以上(スタッフ1名+現地統括責任者1名)=16名以上の配置が必要。	
63		仕様書に関する事項	各区役所(8か所)に配置するスタッフは、市の「生活保護システム」を直接操作することが可能ですか。	可能です。
64		仕様書に関する事項	各区役所で実施する申出書等の作成支援や受付対応について、営業時間中常時対応できるようにする必要がありますでしょうか。以下のケースはスタッフが不在になることは認められませんでしょうか。 ①スタッフを1名配置している中で、スタッフが昼休憩、トイレ休憩で離席する。 ②スタッフを1名配置している中で、欠勤・有休等で欠員日が発生する。 現地統括責任者の常駐先に指定はございますでしょうか。また、現地統括責任者が1区役所のスタッフを兼務することは可能ですでしょうか。	①について、トイレ休憩等の短時間の離席は認められますが、それ以外の離席は認められません。 ②について、区の職員での代替対応が難しいため、欠員が生じないようにスケジュール管理をお願いします。 また、現地統括責任者の常駐先に指定はなく、1区役所のスタッフを兼ねることも可能です。
65		仕様書に関する事項	PCを区役所に持ち込むことと認識しましたが、PCに入れるソフトや通信環境について受託社側でご用意するものがあればご教示ください。	廃止世帯への追加給付等の業務にかかる、申出書等の作成支援や受付においては、必要な人員及びPCを確保していただきます。その際の必要なソフトについて、本市から特段指示はありません。 通信環境については本市で用意がありませんので受託者側にてご用意ください。
66		仕様書(8)振込データ作成業務①	ブース設置にかかる事務用品や什器等の物品について区役所で用意できない物品等は受託者が用意する」とありますが、区役所で用意できない物品について想定されるものがありましたらご教授ください。	区役所で用意できる物品は机、椅子が想定されます。 区役所で用意できない物品はパソコン、プリンター、スキャナー、パーテーションなどが想定されます。
67		仕様書に関する事項	区役所で用意できない物品を受託者で用意すると記載がありますが、区役所側で用意する物品を現時点の想定でもよいのでご教示いただけますか？	
68		仕様書(7)申出書等の受付・確認業務(オンライン申請を含む)④	各区役所にスタッフの私物を収納することが可能なロッカー等は設置されておりますでしょうか。設置されていない場合、受託者側で小型のロッカー等を設置させていただくことは可能でしょうか。また業務用の端末や書類について、キャビネットや袖机など収納場所の想定もご教授ください。	現時点で受託者用のロッカーは設置されていません。設置を希望する場合、各区役所との協議・調整となります。
69		仕様書(5)廃止世帯への追加給付等の業務	申出書類及び添付書類一式はシステム上でのデータ保管は必要でしょうか。必要な場合、各区役所にスキャナーを設置することは可能ですでしょうか。	システム上で申請情報等が適切に管理されるのであればデータ保存は必要ではありません。スキャナーでの設置については、各区役所との協議・調整の上設置可能です。

No.	カテゴリ	質問事項	質問内容	回答	
70	廃止世帯への追加給付業務に関する、その他の事項について	仕様書 (page 2) 申出書等の受付・確認業務 (オンライン申請含む)	申請書のフォーマットならびに申請書の記載項目、記載例などを共有いただくことは可能でしょうか。	「申出書類等、決定通知書、不支給決定通知書、封筒及び申出書類の記載例 (必要な挙証資料の案内含む)等」は受託者よりご提示いただきたいです。その際、草案となるフォーマットや申出時の不備基準に関しては、厚労省のHPにある関係通知をご確認ください。補記について、挙証資料や添付書類により明らかに確認可能な場合は補記可とし、判断に迷うパターンがあれば、協議に応じる予定でございます。	
71		仕様書 (page 2) 申出書等の受付・確認業務 (オンライン申請含む)	申請書の不備基準などございましたら共有いただくことは可能でしょうか。		
72		仕様書 (5) 廃止世帯への追加給付等の業務 ④	申出書等の精査について、どの程度まで不備ではなく許容としますか。例えば各種挙証資料が揃っていれば通すのか、架電による補記をすれば足りるのか、添付書類との整合性が取れていれば良いのか。その他パターンがあればご教授ください。		
73		仕様書 (7) 申出書等の受付・確認業務 (オンライン申請を含む) ②	架電確認の際に、記入漏れなどの軽微なものについては、本人了承のうえでであれば受託者にて補正してよろしいでしょうか。		
74		仕様書 (page 2) 申出書等の受付・確認業務 (オンライン申請含む)	申出書類、決定通知書、不支給決定通知書の作成ですが、市役所様から (草案) をいただけるのでしょうか？ 頂けない場合は、各書類への表示必須項目を教示いただけますか？		
75		仕様書 (6) 申出書及び決定通知書等様式作成、配送業務 ①	「申出書類等、決定通知書、不支給決定通知書、封筒及び申出書類の記載例 (必要な挙証資料の案内含む) 等を提示」とありますが、受託者より貴市に提示するという認識でよろしいでしょうか。		
76		仕様書 (page 2) 申出書等の受付・確認業務 (オンライン申請含む)	計算ツールについては新潟市様からご提供される認識で問題ないでしょうか。また、その場合のフォーマットを事前に共有いただくことは可能でしょうか。		業務委託の際には本市から提供可能ですが、フォーマットは事前に共有できません。
77		仕様書 (5) 廃止世帯への追加給付等の業務	保護受給中世帯のデータは6月1日に提供いただける認識でよろしいでしょうか。またデータのフォーマットは生活保護システムから出力されたものもしくは国の計算ツールの結果として出力されたもの、またはそれ以外のものいずれでしょうか。		保護受給中世帯についてのデータは、6月1日に提供する予定です。保護受給中世帯への追加給付業務において本市が提供するデータは、国計算ツールの結果として出力されたものです。
78		仕様書 (5) 廃止世帯への追加給付等の業務 ②	「対象世帯の世帯主、世帯員情報等を進捗管理、計算ツール等に入力し、世帯の給付額を事前に準備」とありますが、保護受給中世帯のデータと同時期に提供されるものと認識してよろしいでしょうか。		廃止世帯への追加給付のためのデータは、保護受給中世帯のデータより提供は遅く、6月下旬から7月中旬頃提供となる見込みです。
79		仕様書 (6) 申出書及び決定通知書等様式作成、配送業務 ②	申出書等必要書類を発送する際、返信用封筒の同封は必要でしょうか。必要な場合、返信用封筒の作成費及び郵送料も受託者負担でしょうか。		返信用封筒の同封は必須とします。また、その費用は委託費に含むものとします。
80	仕様書p1、「本市が提供するデータ」について	「受給世帯において、貴市にて計算ツールを実施し、世帯及び給付額が確定したデータ」をご提供いただけるものと認識していますが、お間違いないでしょうか？	仕様書1ページ目に記載の「本市が提供するデータ」とは、生活保護を廃止済の世帯を対象とした業務についてのものであり、本市にて世帯および給付額を計算ツールにより出力したデータを指します。ただし、廃止世帯については、原則申出者からの申出内容を確認することから、申出内容から新たに死亡世帯員の情報が判明するなどした場合は、受託者により計算ツールへ最新の情報を反映させたくうえで再計算することとなります。		
81	仕様書p2、廃止世帯のデータについて	「計算ツール等に入力し、世帯の給付額を事前に準備すること。」とありますので、廃止世帯は受託者側で対応するものと理解しています。生活保護システムから抽出されたデータ (国が示す74項目のレイアウトに合致したデータ) をご提供いただけるのでしょうか？	お見込みのとおりです。		
82	仕様書に関する事項	追加給付額の計算ツールなどは貴市側でご準備いただけますでしょうか？	国計算ツールは、本市にて準備、提供します。		

No.	カテゴリ	質問事項	質問内容	回答
83	その他、業務に関する事項について	仕様書p.15(2)進捗管理システム等の構築及び保守運用業務	貴市より提供を受けるデータのレコード内にユニークコードは含まれるかご教示ください。	ユニークコードとして、世帯ごとに数字6桁のケース番号があるほか、世帯員ごとに数字2桁の員番号があります。
84		その他	支給データが無い世帯について、各区役所などには過去の帳票類が全て揃った状態で保管されているという認識で宜しいでしょうか。	支給データの無い世帯は、想定していません。
85		その他	本業務の①事務処理センター+②コールセンターは本業務以外をとりあつかうセンターと同一フローでも可能でしょうか？それとも完全にクローズドな環境になりますか？	コールセンターの設置場所は必ずしも新潟市内である必要はありませんが、随時事務処理センターや本市と連絡が取れるようにしていただきたいです。また、国外の設置も許容できません。コールセンターと事務処理センターを一体として設置することは可能です。また、本業務以外を取り扱うセンターと設置場所を同じくしても構いませんが、個人情報等のセキュリティについては、漏洩防止に万全の措置を取っていただくことが前提です。
86		仕様書p2、事務処理センター及びコールセンター稼働準備業務について	コールセンターの設置場所に指定があればご教示ください。	
87		コールセンターの設置場所について	コールセンターは新潟市内を検討しておりますが、検討の結果、新潟市外での設置も許容いただけますでしょうか。国内での設置が前提となります。	
88		仕様書に関する事項	受託業務(コールセンターと事務処理センター)は一つの拠点にまとめて実施するのは問題ないでしょうか。	
89		再委託の承諾について	印刷作業を再委託する場合、事前に新潟市様の書面による承諾を得る必要がある認識ですが、開札前に承諾を得る必要がありますでしょうか。承諾を得るための手順・資料をご提示いただけますでしょうか。	再委託について、開札前に承諾を得る必要はありません。また再委託先企業について、「新潟市中小企業振興基本条例」の趣旨を踏まえ、市内事業者が望ましいところですが、品質や経済性等を協議の上、新潟市外の事業者への再委託も許容することは可能です。再委託可能な業務の範囲について、金額等の明確な制限は設けていませんが、業務全部を一括して、又は、主要な部分(事業統括や事務・コールセンター運営など)の再委託は許可できません。
90		再委託先の所在地について	事務処理センターの事務局(メイン対応)は新潟市内の設置が前提となりますが、印刷業務の一部(圧着ハガキの印刷等)の再委託を検討しております。その場合、委託先所在地につきまして新潟市外でも許容いただけますでしょうか。専門技術を有した会社への再委託により、品質と効率を両立したサービスを提供する考えです。	再委託をする際は以下の4つの書類をご提出いただき。それに対して本市が承諾書もしくは不承諾書を発行します。書類は受託者決定後、希望があればお渡しします。なお、再委託者が履行着手する前に申請が必要ですよ。
91		仕様書に関する事項	貴市のご許可がいただければ再委託可能と拝読しましたが、再委託する業務の範囲や分量に制限があればご教示いただけますでしょうか。(例えば、金額の50%以上は不可など)	【必要書類】「再委託申請書」、「作業従事者名簿」、「秘密保持誓約書」、「暴力団排除に関する誓約書(再委託先が本市の入札参加資格者名簿に記載されていない場合)」
92		仕様書p4、「問い合わせ対応業務」について	応答率の指定(例、80%、90%等)がありませんが、貴市が求めるSLAがありましたらご教示ください。また定めたSLAを遵守できなかった場合にペナルティ等の有無がありましたら、ご教示ください。	電話の応答率は月間平均応答率80%を目安とします。しかし、前例のない業務になるため、受電件数の見込みが不明であることから、ペナルティは想定していません。その他の事項についても同様の理由から、サービス指標は設定していませんが、成果が著しく低いと認められる場合などは改善に向けた協議を行う場合があります。
93		仕様書p5、その他について	各業務におけるサービス指標はございますでしょうか。ある場合、それに付随するペナルティはございますでしょうか。	
94		仕様書p5、その他について	「本市がやり取りする受託者側の担当者(以下「担当者」という。)は1名とする」について、担当者は現地統括責任者あるいは本業務全体を統括する業務責任者いずれかが兼ねることは可能でしょうか。	可能です。
95		②仕様書p1、「進捗管理システム」について	貴市が使用する端末数をご教示ください。	主に本業務に関わる職員が8名のため、端末・アカウント数は最大で8の予定ですが、常に8名が使用することは想定していません。受託者との協議の上で決定します。
96		生活保護システムへのアクセスについて	生活保護システムには、外部のインターネット回線からアクセスできますでしょうか。例)受託者が自拠点に敷設したインターネット回線からVPN接続等でアクセスする	生活保護システムを使用する端末は外部インターネットと遮断している環境のため、アクセス不可能です。
97	仕様書(2)進捗管理システム等の構築及び保守運用業務①	事業終了後のデータ納品の方法は可搬記録媒体によるものでしょうか。	可搬記録媒体を想定していますが、協議可能です。	
98	ご請求について	受託者から貴市への請求及び貴市からの支払いは月次でしょうか。それとも完了払いでしょうか。	完了払いを想定しています。	

No.	カテゴリ	質問事項	質問内容	回答
99	その他、業務に関する事項について	仕様書p2、廃止世帯からの申出書について	振込データを作成し、貴市へ提出した後、支給までの所要日数をご教示ください。	最短で6営業日後ですが、通知の発送等との兼ね合いから、詳細な支払いスケジュールは協議の上、決定します。
100		仕様書p2、保護受給中世帯への追加給付業務等について	担当CWとはケースワーカーの略でよろしいでしょうか。また、受託者の(業務)従事者とイコールの認識でよろしいでしょうか。それとも貴市が雇用するケースワーカー様となるのでしょうか。	担当CWとは「担当ケースワーカー」の略であり、本市が雇用するケースワーカーを指します。
101		略称について	担当CWの正式名称を教えてくださいませんか。	
102		仕様書に関する事項	本業務で実施する郵送対応について、郵送方法に指定はございますでしょうか。	保護受給中世帯への追加給付は、各区役所から発送します。保護廃止世帯への給付については郵送方法に指定はありません。
103		仕様書に関する事項	各業務の実施場所については以下の認識でよろしいでしょうか？ 貴市ご用意：(4) 受託者用意：(5)、(6)、(7)、(8)、(9)”	お見込みのとおりです。
104		仕様書に関する事項	業務終了後に通話録音やPC内部のデータ削除(OSは除く)の提示は必要でしょうか。	必要です。
105		厚労省通知2(P112(3)③死亡している世帯員がいる場合)に関する事項	死亡世帯員がいる場合の複雑な「按分計算」や、未成年者控除の特定(就労状況の確認等)の判断業務も受託者が行いますか。	死亡世帯員にかかる按分計算は、国計算ツールにより受託者が行います。なお、死亡世帯員の情報を国計算ツールに入力し、計算させることで、国通知記載の方法による計算結果が算出されます。未成年者控除の特定についても、原則は本市提供のデータと申出内容の突合により受託者が判断することとなりますが、判断に迷うものについては本市との協議により決定します。なお、給付額の決裁は本市で行うため、最終的な判断は本市が行うこととなります。
106		仕様書(11)申出書類等の保管	「指示があり次第、指定の場所へ搬入すること。」とありますが、搬入の頻度と、想定される場所について、具体的にご教示ください。	搬入の頻度は事業終了後1回、場所は新潟市役所本館地下を想定しています。
107		仕様書に関する事項	廃止世帯(4,500世帯)への通知が不達となった際、住民票の附票調査等の「所在特定業務」は受託範囲に含まれますか	受託範囲に含まれません。
108		仕様書に関する事項	判決内容への不満や、支給対象外となった者からの高度な苦情について、市側へ直接電話を転送(エスカレーション)する運用は可能ですか。	どのような場合にエスカレーションを行うか協議を行うことは可能ですが、まず受託者にて本事業に精通する者を配置し、説明を尽くすなどの対応を行って頂きたいです。
109	プロポーザルに関する事項およびその他の事項	実施要領 p.2 3提案に当たって提出する書類	(1)法人の概要、(3)見積書、(4)(共同体のみ)共同体の協定書および委任状については各社1部提出という認識にて相違ないでしょうか。	(1)法人の概要、(3)見積書については、正副計7部ご提出いただきたいです。 (4)(共同体のみ)共同体の協定書および委任状については1部で構いません。
110		実施要領 提案に当たって提出する書類	法人概要、見積書は正本用に各1部の提出でよろしいでしょうか。	
111		実施要領(2)企画提案書(任意様式)	企画提案書は、A4判かつ両面印刷60頁以内とありますが、A4判の縦・横はどちらでもよろしいでしょうか。	企画提案書について、縦・横の指定はありません。また、光ディスクについても規格の指定はありません。
112		実施要領P5 4スケジュール等(4)企画提案書等の提出	企画提案書の綴じ方(ホチキス止め、紙ファイル等)に指定がありましたらご教示ください。また、光ディスクはCD-R、DVD-Rどちらでも問題ないでしょうか。	
113		実施要領P2 3提案に当たって提出する書類	代表者印の押印が必要な書類がありましたらご教示ください。	様式3「暴力団等の排除に関する誓約書兼同意書」は押印をお願いします。その他の書類は代表者印不要です。
114		見積に含める項目について	見積金額には、受託者にてPCを用意する前提で金額を含めるということでしょうか。	お見込みのとおりです。
115		審査基準に関する事項	提案者の住所とは本社所在地でしょうか？事務所や営業所などでもよろしいでしょうか？	事務所や営業所がある場合も加点の対象となります。
116		審査基準に関する事項	金額が安ければ点数が上がる計算になりますか？	コストパフォーマンス等も踏まえて採点するため、一概に金額が安いことのみをもって高得点とはなりません。
117	その他	本制度の概要がわかる資料は市役所様よりいただけるのでしょうか？	制度の概要については厚労省のHPや通知等をご確認ください。	