

仙台市物価高対応子育て応援手当支給事業業務委託に係る公募型プロポーザルへの質問及び回答

No.	基本仕様書等の項目	質問事項(原則原文のままとし一部加工)	回答
1	募集要項P1 第1-3	令和8年3月31日までの契約と、令和8年4月1日以降の契約で契約内容(業務内容等)に変更はないと認識しておりますが相違はございませんか。	全体の業務内容に変更はありませんが、令和8年3月31日までの契約には開始に伴う業務が、令和8年4月1日以降の契約には終了に伴う業務が含まれます。
2	募集要項P1 第1-5	募集要項にて示されている「業務委託料上限額 97,900,000円」は、令和8年7月31日までの全履行期間における総額(当初契約+別途契約の合算)という認識で相違ないでしょうか。	お見込みの通りです。
3	募集要項P1 第1-5	最低価格制限はございますでしょうか。	最低価格制限はありません。
4	募集要項P3 第4-2-(1)-②	様式への記載のみで、契約書等(仕様書)の写しは提出不要でよろしいでしょうか。	契約書等の写しの提出は不要です。
5	募集要項P3 第4-2-(1)-⑥	提出書類である⑥消費税及び地方消費税に関する証明書は、写しの提出でも問題ございませんでしょうか。	問題ありません。
6	募集要項P3 第4-3-(3)	メールでの提出のみかと存じますが、添付の容量はどれくらい受信まで可能でしょうか。容量が大きい場合は複数に分けての送付でも問題ないでしょうか。	Microsoft Outlookの容量制限に従ってください。分割送付でも問題ありませんが、企画提案書は可能な限り簡潔に記載願います。
7	仕様書P1 3-(2)	履行場所は日本全国、指定なしという認識でよろしいでしょうか。	事務センターについては仕様書P8 5-(4)-⑤エの通りです。コールセンターについては設置場所の指定はありませんが、発注者及び事務センターとの連携方法を具体的にお示しください。
8	仕様書P2 4	コールセンター及び事務センターの開設期間は、履行期間である令和8年7月31日までとなりますでしょうか。また、申請受領期間はいつまででしょうか。	今回の企画提案書作成にあたっては、コールセンター及び事務センターの開設期間は令和8年7月31日までとさせていただきます。なお、実際の開設期間及び申請受領期間については、今後国から示される予定の支給実施期限を踏まえ、別途協議いたします。
9	仕様書P2 4	令和8年2月上旬コールセンター開設とあるが、コールセンターの番号が公開され、実際に入電があるのはいつ頃を想定していますでしょうか。	コールセンター開設と同時に電話番号を公開し、入電の受付を開始する予定です。
10	仕様書P2 4	対象者データはいつ頃、受託者へ提供頂けますでしょうか。また、どのような方法で受託者にデータ提供いただけますでしょうか。	対象者のデータは契約締結時に提供します。外部記録媒体での提供を想定しておりますが、具体的な提供方法については最優秀提案者と提案内容を踏まえ、協議いたします。
11	仕様書P3 5-(1)-①イ	「全銀協指定フォーマットにて総合振込データを作成できること。」とありますが、指定フォーマットのファイルをダウンロードできる仕組みが必要でしょうか。	ご質問の意図は分かりかねますが、管理システムから全銀協指定フォーマットでの出力が必要となります。なお、指定フォーマットファイルを本市に提供いただく必要があります。
12	仕様書P3 5-(1)-①イ	「本データベースは、事務センター稼働終了後、アクセス等スタンドアロン端末で発注者が内容を確認できるツールとして加工し、納品すること。」とありますが、エクセルファイルの納品で問題ないでしょうか。	問題ありません。
13	仕様書P3 5-(1)-①イ 仕様書P6 5-(3)-②ウ	仕様書に記載のあるフォント「仙台市平成明朝体W3」は提供いただけますでしょうか。	「仙台市平成明朝体W3」の外字ファイルについては本市より提供いたします。
14	仕様書P3 5-(1)-①イ 仕様書P6 5-(3)-②ウ	外字の取り込みには「Interstage Charset Manager」が必要とのことですが、貴市で実績のある他の取り込みソフトを使用させていただいてもよろしいでしょうか。	問題ありません。
15	仕様書P3 5-(1)-①ウ	使用するクラウドサービスは弊社環境のAWSで問題ないでしょうか。	仕様書に定めるセキュリティ要件等を満たしていれば、問題ありません。

仙台市物価高対応子育て応援手当支給事業業務委託に係る公募型プロポーザルへの質問及び回答

No.	基本仕様書等の項目	質問事項(原則原文のままとし一部加工)	回答
16	仕様書P3 5-(1)-①ウ	契約終了時のデータ消去要件(NIST SP800-88の取り扱いについて) 要件として記載されている NIST SP800-88 準拠につきましては、AWS等の一般的なクラウドサービスにおいても明示的に準拠を謳っていない例が多く、必須要件とした場合サービスが著しく限定されます。そのため、NIST SP800-88で示される「Clear(論理消去)」および「Destroy(物理的消去)」の考え方と整合する削除方法を採用することや、削除証明書等の提出を併用する形で、本要件を満たすものとしてご承認いただくことは可能でしょうか。	当該製品の製造会社等が推奨する方法により、物理破壊または暗号化技術を利用した消去を実施し、かつ、当該製造会社等が推奨する方法の妥当性・合理性について確認できる書証等の提供を受ければ利用可能となります。 なお、提案書の要件の詳細を確認しない限り、本要件を満たすものとして承認できるかは回答しかねます。
17	仕様書P3 5-(2)	支給対象者約96,000人を母数にした場合、どのくらいの入電率を想定していますでしょうか。(前回、もしくは類似した手当・補助金支給事業の入電割合でも結構ですのでご教示ください。)	お示しできる数値はございません。
18	仕様書P3 5-(2)	コールセンターの窓口日時の指定はありますでしょうか。(平日のみ/土日含む週7日、1日8時間などの時間指定等)	今回の企画提案書作成にあたっては、コールセンターの開設時間は平日午前8時30分から午後5時までとさせていただきます。 なお、コールセンターに窓口は設置しません。
19	仕様書P3 5-(2)	下記各問合せ内容について、想定している通話時間はありますでしょうか。また、全入電数におけるそれぞれの入電割合についてもご教示ください。(前回、もしくは類似した手当・補助金支給事業での実績でも結構ですのでご教示ください。) ・応援手当支給事業の制度内容 ・申請書等の発行・送付、再発行・再送付依頼 ・オンライン申請方法、申請書等の記入方法及び必要書類 ・申請の不備対応に関する受付及び確認 ・申請後の進捗確認、申請内容の変更、辞退、返還	お示しできる数値はございません。 なお、主な問い合わせ内容として、制度内容の案内・申請方法の案内・申請後の進捗確認及び申請内容の変更などを想定しています。
20	仕様書P3 5-(2)	コールセンター業務において、1件当たりの想定対応時間と月別の想定対応件数をご教示いただけますでしょうか。	お示しできる数値はございません。
21	仕様書P4 5-(2)-④	5言語以上の外国語対応について、対応方法は有人才オペレーターによる対応(常駐)を想定していますでしょうか。あるいは、電話通訳サービス(三者通訳サービス等)の活用による対応でも認められるかご教示ください。	有人才オペレーターによる対応に限らず、電話通訳サービス(三者通訳サービス等)の活用も可能です。
22	仕様書P4 5-(2)-⑥	仕様書項番5-(2)-⑥の対応記録について「管理システム等」で管理とありますが、この「管理システム」は項番5-(1)-①において構築する管理システムを利用するという認識で合っていますでしょうか。それとも、別途対応記録用の管理システムが必要でしょうか。	受注者が構築する管理システムの利用を想定しています。 なお、入受電内容について別のシステムで管理することも可能です。
23	仕様書P4 5-(2)-⑧	お問合せ数の想定以上の増加による人員増加が発生し、回線を増やすことになることに備え、席数は確保しておく必要がありますでしょうか。	具体的な人員確保等の手法も含めご提案ください。
24	仕様書P4 5-(2)-⑧	「(省略)・オペレーターの増員又は回線の増設要請を行う」旨の記載があるが、この場合、人員体制の変更、または回線増設などの状況に応じて契約金額についても見直しを行うことは可能でしょうか。	企画提案書の作成にあたり必要とされる配置人員を想定してください。 なお、想定と大きく異なる状況が発生した場合には、受注者と別途協議いたします。
25	仕様書P4 5-(2)-⑨	「(省略)・受注者は減員要請に基づき、配置計画を見直すなどの対応を行うこと」旨の記載があるがこの場合、契約金額についても人員体制変更に応じて見直しを行う必要はございますか。	企画提案書の作成にあたり必要とされる配置人員を想定してください。 なお、想定と大きく異なる状況が発生した場合には、受注者と別途協議いたします。
26	仕様書P4 5-(2)-⑪	「受電システム障害時などに備え、緊急回線を複数回線用意すること。」と記載がございしますが、市民様向けに周知している0120番号は変更しないで、Aという回線に万が一障害が発生した場合、Bという回線に切り替えできるようにする。という認識でお間違いないでしょうか。	お見込みの通りです。
27	仕様書P4 5-(2)-⑫	臨時コールセンターの設置に伴うコストは、本契約金額に含まれますでしょうか。	含めません。

仙台市物価高対応子育て応援手当支給事業業務委託に係る公募型プロポーザルへの質問及び回答

No.	基本仕様書等の項目	質問事項(原則原文のままとし一部加工)	回答
28	仕様書P4 5-(2)-⑫	臨時コールセンターは、いつでも稼働できるように、席を常に確保しておく必要がありますでしょうか。	具体的な人員確保等の手法も含めご提案ください。
29	仕様書P4 5-(2)-⑫	臨時コールセンターの設置場所は日本全国、指定なしという認識でよろしいでしょうか。	臨時コールセンターは仙台市役所内に設置することを想定しています。 具体の設置については、対応が必要となった際に受注者と別途協議いたします。
30	仕様書P4 5-(2)-⑬	セキュリティルーム及びブースを確実に設ける必要はありますでしょうか。もし必要があれば具体的な要件をご教示ください。	本業務では個人情報を取り扱うことから、仕様書P12の7-(4)に定める「情報セキュリティ対策」を実施いただく必要があります。
31	仕様書P4 5-(3)	帳票作成発送業務の各作業(①～④)の想定対応時間ならびに想定処理件数をご教示いただけますでしょうか。	お示しできる数値はございません。
32	仕様書P5 5-(3)-①ア	「支給の申し入れ通知」などの紙質が「ポストテックス77 WH」旨の記載があるが、ポストテックスの他の製品コード(品番)で作成する事は可能でしょうか。	同等品であれば可能です。
33	仕様書P5 5-(3)-②ア	テスト印字は、必ず本番用紙での出力が必要になりますでしょうか。 台紙画像と印字情報を統合させた印字イメージをPDFデータとして提供してご確認いただくことは可能でしょうか。	圧着はがきでの納品が必要な帳票については、圧着圧の確認のため、本番用紙での出力、納品が必要です。 普通紙での納品となる帳票についてはPDFデータでの納品は可能です。
34	仕様書P6 5-(3)-③	支給の申し入れ通知/申請勧奨通知/口座登録等の申出書/支給決定通知の「枚数(枚)」の件数は、一括発送になりますでしょうか。 複数回に分けて、お送りする場合は、それぞれの帳票の1回当たり発送の想定件数及び発送回数についてご教示ください。	原則として申請勧奨通知は一括発送、口座登録等の申出書は随時発送を想定しています。 それ以外の通知等は月1回程度の発送を想定しています。 1回あたりの送付件数はお示しできる数値はございません。
35	仕様書P6 5-(3)-③ア	ハガキの差出は弊社別納でよろしいでしょうか。	ご質問の意図は分かりかねますが、郵送料は本市が負担し、郵便局への持ち込みは受注者が行います。
36	仕様書P6 5-(3)-③ア	「・・(省略)・・対象者のデータは発注者から提供する。」旨の記載があるが、こちらのデータはいつ頃提供頂けるものとなりますでしょうか。	対象者のデータは契約締結時に提供します。
37	仕様書P6 5-(3)-③ア	支給の申し入れ通知について、発送サイクルは月次となりますでしょうか。 または一括発送となりますでしょうか。 発送時期に指定がある場合は、時期もご教示いただきたく存じます。	原則月次での送付を想定しています。
38	仕様書P6 5-(3)-③オ	「申請方式のうち公務員以外の方から申請書の発行又は再発行の申出があった場合、事務センターにおいて発注者が提供する申請書データから申請書を印刷し、封入・封緘を行い、市民から申出のあった住所へ翌営業日に送付する。」とありますが、紙申請希望の公務員へ紙申請書・返信封筒などは、どのような手段でお渡しすることになりますでしょうか。	公務員については所属庁からの証明が必要となるため、申請書についても所属庁から配布いたします。 公務員の方から申請書の発行希望がなされた際には、所属庁へ問い合わせるよう案内します。
39	仕様書P6 5-(3)-④	帳票の返戻対応について、「管理システムに記録を残したのち、発注者へエスケーション対応すること」とございますが、返戻先は貴市となる認識でしょうか。	発送物の返戻先は事務センターを想定しています。
40	仕様書P6 5-(4)	事務センターの窓口日時の指定はありますでしょうか。(平時のみ/土日含む週7日、1日8時間などの時間指定等)	事務センターについては、主に平日の運用を想定していますが、本業務が遅滞なく実施できる体制の構築が必要です。 なお、事務センターに窓口は設置しません。
41	仕様書P6 5-(4)	事務センター業務の各作業(①～⑤)の想定対応時間ならびに想定処理件数をご教示いただけますでしょうか。	お示しできる数値はございません。

仙台市物価高対応子育て応援手当支給事業業務委託に係る公募型プロポーザルへの質問及び回答

No.	基本仕様書等の項目	質問事項(原則原文のままとし一部加工)	回答
42	仕様書P7 5-(4)-①	プッシュ型方式支給対象者約84,000人を母数にした場合、辞退や口座変更希望については、どのくらいの率を想定していますでしょうか。(前回、もしくは類似した手当・補助金支給事業の入電割合でも結構ですのでご教示ください。)	お示しできる数値はございません。
43	仕様書P7 5-(4)-①ア	仕様書項番5-(4)-①-ア オンライン申請について、申請フォームのツール指定はありますでしょうか。	ツールの指定はありませんが、申請フォームで個人情報を取り扱うことからセキュリティ対策は必要です。
44	仕様書P7 5-(4)-①ア	オンライン申請項目として「公金口座での受け取り希望の有無」とありますが、公金口座を選択した場合は、口座コピーの添付は不要となりますでしょうか。また、公金口座の情報連携についてご教示ください。	公金受取口座の場合は、振込口座の添付は不要です。 なお、公金受取口座については、本市で口座情報を取得後、エクセル等のデータで提供します。
45	仕様書P7 5-(4)-①イ	「郵送を希望する場合は事務センターあて」と記載がございますが、こちら郵便局の回答次第で、受託者企業名や住所を返信用封筒又は発送用封筒に印字する必要があります。受託者にて判断できるものではなく、郵便局の回答によるものとなりますが、その際、貴市宛とさせていただきます、セキュリティ等で、受託者センターへ配送するようなことは対応可能でしょうか。	最優秀提案者と提案内容を踏まえ、協議いたします。
46	仕様書P7 5-(4)-②	申請方式対象者約12,000人を母数にした場合、申請書どの不備割合はどのくらいを想定していますでしょうか。(前回、もしくは類似した手当・補助金支給事業の入電割合でも結構ですのでご教示ください。)	お示しできる数値はございません。
47	仕様書P8 5-(4)-⑤エ	事務センターの設置環境として、他業務も行っている環境下で本業務を行うことは問題ないでしょうか。また、仙台市内であれば、コールセンターと同じ部屋、同じ場所等でも問題ないでしょうか。	本業務では個人情報を取り扱うことから、仕様書P12の7-(4)に定める「情報セキュリティ対策」を実施いただく必要があります。
48	仕様書P8 5-(4)-⑤オ	事務センター内に「発注者職員(最大4名程度)が常駐し、審査事務を行うためのスペース」の確保が求められています。このスペースに設置する職員用PC等の機器類は、市より持ち込まれるものか、あるいは受注者が用意する「データベース利用可能端末」に含まれるものかご教示ください。	本市から持ち込む機器の他、受注者が用意する「データベース利用可能端末」も含まれます。
49	仕様書P8 5-(4)-⑤カ	職員(最大4名程度)が常駐と記載がございますが、他業務の履行もしていることから、こちらは簡易パーティションなどで、職員様4席分を囲ってもよろしいでしょうか。(出入りはできるように致します。)	本業務では個人情報を取り扱うことから、仕様書P12の7-(4)に定める「情報セキュリティ対策」を実施いただく必要があります。
50	仕様書P8 5-(4)-⑤オ	職員様が常駐する場所に、「電話」とございますが、使用目的はどのようなものになりますでしょうか。また、電話番号や回線に指定はございますでしょうか。携帯電話などでも可能でしょうか。	主に本市担当部署への連絡及び他自治体への問い合わせ等で使用します。番号や回線の指定はなく、携帯電話も可能です。
51	仕様書P8 5-(4)-⑤カ	セキュリティルーム及びブースを確実に設ける必要はありますでしょうか。もし必要があれば具体的な要件をご教示ください。	本業務では個人情報を取り扱うことから、仕様書P12の7-(4)に定める「情報セキュリティ対策」を実施いただく必要があります。
52	仕様書P9 6-(1)-②	現在の事業者は、どこにコールセンターならびに事務センターを設置しておりますでしょうか。	本業務のコールセンター及び事務センターの設置はありません。
53	仕様書P9 6-(3)	現在の事業者からマニュアル等を引き継ぐことは可能でしょうか。	本業務のマニュアル等はありません。
54	仕様書P11 7-(1)	コールセンター回線のフリーダイヤル準備 および通話料の負担について、市民からの入電だけでなく、不備解消等のために受注者から市民へ架電(アウトバウンド)する際の通話料も発注者負担という認識でよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。 なお、フリーダイヤルは受注者に準備いただきます。
55	仕様書P11 7-(1)	郵便物の発送に係る経費(返信用封筒分を含む)と電話料金(コールセンター分)は貴市負担と記載がございますが、こちらは受託者で費用立て替え後に、受託者から貴市へ実費分の御請求となりますでしょうか。それとも請求先を貴市ということになりますでしょうか。	最優秀提案者と提案内容を踏まえ、協議いたします。

仙台市物価高対応子育て応援手当支給事業業務委託に係る公募型プロポーザルへの質問及び回答

No.	基本仕様書等の項目	質問事項(原則原文のままとし一部加工)	回答
56	仕様書P12 7-(3)-①	仕様書項番7-(3)-1再委託の禁止について、下記が再委託の禁止対象になるかご教示ください ○電話通訳サービス(三者通訳サービス等)の活用 ○コールセンターと事務センターの運営において、現在は弊社グループ会社(100%子会社)で業務実施を想定しております。この場合禁止対象になるかをご教示ください。	電話通訳サービス(三者通訳サービス等)の活用は禁止対象にはあたりません。コールセンター及び事務センターの運営は主たる業務となり禁止対象にあたりませんので、共同企業体としての参加等が必要です。
57	仕様書P12 7-(3)-①	送付用封筒や返信用封筒については、個人情報が入りませんが、封筒のみの発注は再委託となりますでしょうか。または再々委託に該当しますでしょうか。	受注者から他事業者へ発注するものは全て再委託となります。また、再委託先から他事業者へ発注するものは全て再々委託となります。
58	仕様書P12 7-(6)-①	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はありますか。	統括責任者としての職務に影響がなければ常駐は不要です。
59	仕様書P12 7-(6)-①	コールセンターと事務センターを同じ場所に設置する場合、業務管理者が複数の業務を兼務することは問題ないでしょうか。	業務管理者の職務に影響がなければ問題ありません。
60	仕様書 別紙1データ項目 No.25/26/27	「申請受付状況確認システム」とはどのようなシステムでしょうか？また、情報連携のイメージはAPI連携など自動連携を想定していますでしょうか？	本業務において「申請受付状況確認システム」は使用しないため「申請受付状況確認システム」に関する記載は削除し本回答をもって訂正します。

※類似の質問は統合し、回答しております。また、回答は仕様書の追補とみなします。