

八戸市最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付事業業務委託 公募型プロポーザルへの質問に対する回答書

NO	資料	質問内容	回答
1	仕様書P4	仕様書3(3)①ウに「窓口、郵送等による申出者の受付情報」とありますが、ここでいう「窓口」とは八戸市が設置・運営する窓口を指す認識でよろしいでしょうか。受託者による対面受付窓口の設置及び運営は業務範囲に含まれないとの理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
2	仕様書P4	仕様書3(3)④に「申請者から問い合わせのあった内容及び窓口での対応について履歴を残せること」とありますが、ここでいう「窓口」とは八戸市窓口での対応履歴を指す認識でよろしいでしょうか。また、受託者による対面相談窓口の設置は不要との理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
3	仕様書P1	保護廃止世帯・過去受給世帯約1,800世帯に対して、委託者が想定している申出書提出率又は想定受付件数があればご教示ください。	前例のない業務になるため、申出件数の見込みは不明です。
4	仕様書P5	本業務において発生する決定通知書、不備通知書、申出書送付等に係る郵送費については、受託者負担との認識でよろしいでしょうか。受託者負担の場合、見積条件統一のため、委託者が想定している発送予定件数をご教示ください。	郵便料は八戸市負担を想定しています。
5	仕様書P2	コールセンター、事務センターともに稼働日は平日のみもしくは、土日祝を含む全日どちらになりますでしょうか。また、年末年始の非稼働日についてもご教示ください。	稼働日は開庁日に準じた平日のみで、土日祝日と年末年始（12月29日～1月3日）は非稼働日になります。
6	仕様書P3, 4	仕様書3-(2) ⑫ 受託者が準備する各種書類の中で委託者からデータ提供いただけるものはございますでしょうか。また、各々の想定準備部数をご教示ください。	現段階では不明のため、受託者と協議のうえ提供可能なデータがあれば提供します。
7	実施要領P5. 14. (4)	評価基準の各項目の配点をお示しください。	別添参照
8	実施要領P5. 14. ④. イ	「委託者の求めるデータ」とございますが、括弧中に記載の項目以外にどのような項目を求められるかご教示ください。	有益なデータがあれば提案していただきたい。
9	仕様書P1. 3. (1)	ホームページは貴市にてご調達いただける認識でよろしいですか。	八戸市の公式ホームページで周知します。
10	仕様書P1. 3. (1)	ホームページへの問い合わせの回答方法はメールでの対応と推察いたしますが、その認識でよろしいですか。	基本的にはメール対応になりますが、内容により電話対応の方が効率的な場合は電話対応する場合があります。
11	仕様書P2. 3. (2). ③	貴市が提供する生活保護システムからの抽出データは補正なく、計算ツールに取り込み可能な仕様でしょうか。また、補正が必要（例、死亡者、加算要件等）となった場合、作業を行うのは委託者・受託者のどちらとなりますか。	生活保護システムからの抽出データには重複データや不要データが含まれている可能性が高いため、クレンジング作業は受託者を想定しています。データ補正が必要な場合は、八戸市で内容を確認し、データ修正は受託者を想定しています。
12	仕様書P2. 3. (2). ③	システムにデータが現存しない世帯はございますか。	対象世帯のデータは全てシステムにあります。
13	仕様書P2. 3. (2). ③	システムにデータが現存しない世帯がある場合、その世帯のデータ化等の対応は委託者・受託者のどちらとなりますか。	データ欠損があった場合は八戸市で対応します。
14	仕様書P3. 3. (2). ④. エ	郵便料金は貴市にてご負担いただける認識でよろしいですか。	郵便料は八戸市負担を想定しています。
15	仕様書P3. 3. (2). ⑫	各書類の必要数量をお示しください。	前例のない業務になるため、現時点では見込み数は不明です。
16	仕様書P5. 3. (4)	貴市にてご負担いただける費用とする一覧をお示しください。	委託料と郵送料になります。
17	その他	本事業において、貴市にて窓口の設置はございますか。設置される場合、窓口の設置個所をお示しください。	専用窓口は設置しませんが、八戸市が生活福祉課の窓口で対応します。
18	その他	各業務においてサービスレベルの設定はございますか。また、遵守できなかった場合のペナルティ等はございますか。	前例のない業務になるため、サービスレベル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。

八戸市最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付事業業務委託 公募型プロポーザルへの質問に対する回答書

NO	資料	質問内容	回答
19	その他	今回案件に使用する契約書（案）または標準約款を公開いただくことは可能でしょうか。公開が難しい場合、落札後に約款内容に関して協議いただくことは可能でしょうか。	契約書案や標準約款の公開は予定しておりません。協議につきましても、実施要領P6 15 (1)のとおり、最優秀提案者に選定された場合、協議を経てから契約しますので可能です。
20		コールセンターの想定問い合わせ件数（日次・月次）、想定ピーク件数をご教示ください。	前例のない業務になるため、問い合わせ件数の見込みは不明です。
21		申出書の想定受付件数及び月ごとの受付見込みをご教示ください。	前例のない業務になるため、受付件数の見込みは不明です。
22		受託者向けの業務説明会や研修の実施予定はございますか。	実施予定はありません。
23		類似自治体での運用実績を参考とした想定問い合わせ率等がございましたらご教示ください。	本業務は全国の自治体が一斉に行う初めての業務になりますので、参考事例はありません。
24		各種様式（申出書・通知書等）は委託者よりデータ提供される想定でしょうか。それとも受託者にて作成する想定でしょうか。	現段階では不明のため、受託者と協議のうえ提供可能なデータがあれば提供します。
25		給付対象者データ（受給中／廃止済世帯）の給付対象者データについては、欠損が無い想定でよろしいでしょうか？もし、欠損がある場合は、その対象者から申し出があった場合、都度八戸市様へ確認をする流れとし、受託者での調査等は発生しない想定でよろしいでしょうか？	対象者のデータは全てシステム内に保持していますので、欠損はない想定ですが、万が一データが欠損していた場合は八戸市で確認します。
26	仕様書P2	ご提供いただく給付対象者データは、そのまま算定ツールに取り込める形式であるという想定でよろしいでしょうか？	不要データも含まれていますのでクレンジング作業が必要です。
27	仕様書P4. 3. (3)	管理システムについてはI S M A P認定を受けたクラウドサービスを利用して構築する想定ですが、八戸市様の管理規定上、左記クラウドサービスを利用するの個人情報管理は可能でしょうか？	基本的に可能ですが、情報セキュリティポリシー・個人情報保護法やガイドライン等を遵守していること、個人情報の安全管理措置が講じられていることが前提になりますので詳細については協議事項とします。
28	仕様書P4. 3. (3). ④	（3）④相談履歴閲覧機能 内容及び窓口での対応について、とあります。仕様上、「窓口の設置」についての記載が有りませんが、窓口設置を想定されているということでしょうか？	専用窓口は設置しませんが、八戸市が生活福祉課の窓口で対応します。
29	仕様書P4	支給額の給付決定事務処理は月に何回行う予定でしょうか。郵送物の発送回数算出のためご教示いただきたく存じます。	現段階では、月2回程度を想定しています。
30	仕様書P3	廃止世帯約1,800世帯のうち、申出書発送対象件数及び想定申出率はどの程度を見込んでいるか。	前例のない業務になるため、件数及び申出率の見込みは不明です。
31	仕様書P3. 3. (3)	各印刷物の部数をご教示ください。	前例のない業務になるため、現時点では見込み数は不明です。
32	仕様書P3. 3. (3)	各印刷物の可変印字の有無をご教示ください。	一部の印刷物にあると想定しています。
33	仕様書P1	コールセンター業務に入っているホームページによる問い合わせ対応とは、八戸市様のホームページに寄せられた質問を職員様よりいただき電話にて回答するというものでよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。回答方法はメールを基本としていますが、電話対応が効率的な場合は電話対応でも構いません。
34	仕様書P2	問い合わせ対応について「受託者により完結すること」とありますが、エスカレーション基準を事前に整理いただくことはできますでしょうか。	エスカレーション基準を事前に整理する予定はありませんが、懸念点などがありましたらご相談いただければと考えています。
35	仕様書P2	申出書の窓口提出分の受託者への引渡し方法はレターパックでよろしいでしょうか。	詳細につきましては受託者と協議して決めたいと考えています。
36	仕様書P4	窓口業務の対応履は職員様が記入する認識でよろしいでしょうか	お見込みのとおりです。
37	仕様書P2	不備想定率をご教示ください。	前例のない業務になるため、不備想定率は不明です。
38	仕様書P2	事務センターにてお預かりした申請書はクローズ時に一括納品でよろしいでしょうか	詳細につきましては受託者と協議して決めたいと考えています。
39	仕様書P2	再計算が発生するケースとして想定されている事例をご教示いただけますでしょうか。	保護受給中世帯で過去に保護歴がある場合、可能であればまとめて支給したいと考えています。

八戸市最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付事業業務委託 公募型プロポーザルへの質問に対する回答書

NO	資料	質問内容	回答
40	仕様書P2	対象世帯データや振込データの受渡し方法についてご教示ください。クラウドサービス上で問題ないでしょうか。物理的な受け渡しの場合、配送会社によるセキュリティ便でよろしいでしょうか。	クラウドサービス・セキュリティ便を利用した物理的な受け渡しのどちらでも可能です。情報セキュリティポリシー・個人情報保護法やガイドライン等を遵守していること、個人情報の安全管理措置が講じられていることが前提になりますので協議事項とします。
41	仕様書P3	申出書等の精査について ①市民の方が申出書に記載される内容でデータ化するのは口座情報のみでよろしいでしょうか ②”十分なチェック”と記載がありますが、受託者側で実施する申出書等の審査業務内容をもう少し具体的にお示しください。	詳細につきましては受託者と協議して決めたいと考えています。
42	仕様書P2	「申請書類の内容により、再計算を行う可能性がある」と記載がありますが、受託者側では申出書内容の整合性の判断は困難だと認識しております。納品データをもとに八戸市役所様が確認し、再計算が必要な場合は修正された給付対象者データを再提供いただける認識であってますでしょうか。	納品データを八戸市が最終確認し、再計算が必要な場合は、八戸市の修正指示のもと受託者が対応することを想定しています。
43	仕様書P2	給付対象者データに外字はありますでしょうか。外字がある場合、外字ファイルのご支給をお願いいたします。その際の外字ファイルの形式はEUDCでしょうか。	システム内の外字は職員がその都度修正しているため基本的にはありません。もし修正漏れなど正しく表示されないデータがありましたら個別対応したいと考えています。
44	仕様書P1.2	廃止世帯に対して“給付事業が開始される”、“申請が開始される”といった対象者への告知（案内）方法についてご教示ください。	廃止世帯への周知については、国が全面的に行いますが、周知方法は近日中に公表される予定です。八戸市ではホームページや広報への掲載を行う予定です。
45	仕様書P1.2	給付対象世帯数が約～、と約がございいますが、仕様書の世帯数より増加する可能性はございいますか。ある場合には、その見込み数をご教示ください。	増加する可能性はないと考えています。
46	仕様書P1.3.(1)	コールの運営開始日、運営終了日はいつを想定していますでしょうか。また、履行は平日のみでよいでしょうか。	運用開始日、運用終了日は契約期間内で可能な期間をご提案いただきたいと思います。履行は開庁日に準じた平日のみで、土日祝日と年末年始（12月29日～1月3日）は非稼働日になります。
47	仕様書P1.3.(1)	コールセンターの電話番号は、フリーダイヤル等の指定は“ない”という認識でよいでしょうか。	お見込みのとおりです。
48	仕様書P1,2.3.(1).(2)	コールセンター、事務センターの設置場所は仕様書に条件の記載がないため市外での設置でも良いという認識で正しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
49	仕様書P1,2.3.(1).(2)	コールセンター業務としてコールセンター業務申出書等の再送付手続、・送付先変更等の受付及び確認と記載がございいますが、申出書の送付・再送付が事務センターの業務になっているのでしょうか。その場合、事務センターが保護廃止世帯約1,800世帯に全てに申出書の送付するのでしょうか。	事務センターの業務はお見込みのとおりです。申出書の送付は郵送希望があった世帯のみに送付します。
50	仕様書P2.3.(2)	貴市から提供される給付対象者データはエクセル等の CSV データでの提供になりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
51	仕様書P2.3.(2)	保護廃止給付世帯の給付対象約 1,800 に対して貴市が想定しています申請率（1,800世帯に対して実際に申請すると想定する世帯数）をご教示ください。	前例のない業務になるため、申請率の見込みは不明です。
52	仕様書P3.3.(2)	給付に必要な精査が完了したものについては、委託者が給付決定の処理を行えるよう整理の上、原則完了後1週間以内にデータで委託者へ引継ぐこと。との事ですが、受託者から委託者へのデータ引継ぎ、共有方法はID PWD等を事前に委託者に共有し受託者が開発したクラウド上のシステムを閲覧・確認方法でもよいでしょうか。さらに、貴市固定のIPアドレスを共有して頂く事は可能でしょうか。	閲覧・確認方法はご質問にあるとおりで構いません。IPアドレス(グローバルIPアドレス)の共有は可能です。
53	仕様書P3.3.(2)	振込データを作成する際に、事前に有料の銀行照会サービス等を利用しての銀行口座の照会は必要でしょうか。それとも振込エラーが出た時のみ、口座情報の再確認や照会等を行えばよろしいでしょうか。	事前照会は不要です。振込エラーが出た時のみ口座情報を再確認する想定です。
54	仕様書P3.3.(2)	廃止世帯が申出書を市役所に持参した場合、その申出書は貴市の郵送料負担で事務局に郵送する想定でしょうか。	郵便料は八戸市で負担しますが、郵送方法の詳細につきましては受託者と協議して決めたいと考えています。

八戸市最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付事業業務委託 公募型プロポーザルへの質問に対する回答書

NO	資料	質問内容	回答
55	仕様書P3. 3. (2)	決定通知書の発送は、生活保護受給中世帯、保護廃止済世帯共に発送し、封入も受託者が作成する想定でしょうか。また、封筒は長3または洋0タイプで決定通書のみ同封で他に同封物はないという認識でよいでしょうか。また、発送は普通郵便でよろしいでしょうか。	発送・封入については受託者が行う想定です。封筒はご質問のサイズでも可で同封物は想定していません。発送については普通郵便で構いません。
56	仕様書P3. 3. (2)	受託者は、以下の追加給付事務に必要な書類等を準備すること。との事ですが、申出書、申出書記入例、申出推奨チラシ、不備通知書、不備推奨通知。給付（不給付）決定通知書、送付用封筒、返信用封筒（料金後納郵便使用）を準備する場合、貴市が想定されている部数をご教示ください。また、この中でカラーでの印刷が必要になるものはありますか。	前例のない業務になるため、現時点では見込み数は不明です。カラー印刷については特に指定はありません。
57	仕様書P3. 3. (2)	申出推奨チラシ、不備通知書、不備推奨通知はどのような場面でどのように利用する想定でしょうか。詳細をご教示ください。また、発送料が受託者負担になる場合もご教示ください。	詳細につきましては受託者と協議して決めたいと考えています。発送料（郵便料）につきましては八戸市が負担します。
58	仕様書P4. 3. (2)	送付用封筒・返信用封筒（料金後納郵便使用）について、貴市が想定されています用途をご教示ください。	申出書の郵送を希望する方へ書類を送付するときに使用します。
59	仕様書P4. 3. (2)	郵便物全般（不備通知、給付（不給付）決定通知書、書類再発行及び追加書類の提出依頼等）に関して、郵送方法は、郵便局の割引制度を利用するなど、郵送料金が安価になる方法とすること。との事ですが、普通郵便が最も安価になりますので、普通郵便で良いという認識でよいでしょうか。	お見込みのとおりです。
60	仕様書P4. 3. (3)	システム関連業務に ④申請者から問い合わせのあった内容及び窓口での対応について履歴を残せること。①ウ 窓口、郵送等による申出者の受付情報 との事ですが、仕様書には窓口業務についての記載がございませんが、受託者が八戸市内に窓口を設置する必要があるのでしょうか。	窓口業務については、八戸市が生活福祉課の窓口で対応します。
61	仕様書P2. 3. (2). ①	給付事務の実施スケジュールが令和8年8月上旬～とされていますが、いつまでにシステムを準備する必要がありますか。具体的な予定がございましたらご教示ください。	契約後、速やかに準備可能な時期をご提案ください。
62	実施要領P3. 9. 11. (3). ③	「③参考資料（パンフレット等）」が何を想定しているかご教示ください。	企画提案をより充実させる資料を想定していますので、特になければ不要です。
63	実施要領P4. 9. 13. (3). ①	プレゼンテーションの参加人数、1法人等3人にオンライン参加も含むか。	オンライン参加者も含め3人とします。通信環境については各事業者で整えてください。
64	仕様書P2. 3. (1). ③	コールセンターは平日のみ（土日祝含まず）で良いでしょうか。	コールセンターの稼働は開庁日に準じた平日のみで、土日祝日と年末年始（12月29日～1月3日）は非稼働日になります。
65	仕様書P3. 3. (2). ⑫	申出書勧奨チラシはどのように使用する想定かご教示ください。	詳細につきましては受託者と協議して決めたいと考えています。
66	仕様書P4. 3. (2). ⑬	郵送物全般について、郵送費は委託料の中に含まれていない理解で良いか。また、往信封筒は料金後納郵便、返信封筒は料金受取人払いでも良いか。	お見込みのとおりです。
67	仕様書P4. 3. (3). ①	システム関連業務について、廃止世帯のデータは対象期間を通じて網羅されている理解で良いか。	お見込みのとおりです。