

「児童手当制度改正コールセンター業務、事務センター業務、文書等発送業務」一般競争入札に係る質問・回答

番号	質問	回答
1	【仕様書11 再委託の禁止について】 再委託を一部検討している場合、どのような書類の作成、提出が必要となりますでしょうか。	再委託を行いたい旨書面にてお知らせいただき、問題ないことが確認できましたら、再委託承認書を発行いたします。申し出に所定の様式はございません。 ※参考：回答別紙1
2	【制度周知・申請勧奨はがき及び申請書等発送業務】 申請対象者は札幌市全域が対象範囲となりますでしょうか。また、区ごとに対象総定数はどれくらいになりますでしょうか。	原則、札幌市に住民登録のある方が対象です。 制度周知・申請勧奨はがき及び申請書等発送業務における対象想定数につきましては、回答別紙2のとおりです。
3	【制度周知・申請勧奨はがき及び申請書等発送業務】 児童手当受給者・児童手当新規申請対象者当への発送先情報はどのようにいつ頃、情報提供されますでしょうか。	7月第1週にエクセルファイルにて提供する予定です。
4	【制度周知・申請勧奨はがき及び申請書等発送業務】 印刷については外注による発注・作成は問題ないでしょうか。	再委託に該当するかと思いますので、番号1のとおり、書面にてお知らせいただき、承認の上であれば問題ありません。
5	【制度周知・申請勧奨はがき及び申請書等発送業務】 差出・発送について、札幌中央郵便局にて後納郵便での発送となっているが発送費用は委託費用に含まれますでしょうか。	委託者が負担しますので、委託費用には含みません。
6	【コールセンター運營業務】 受電用電話番号については指定はありますでしょうか。（札幌市外局番など）	電話番号の指定はありません。
7	【コールセンター運營業務】 問合せ先としてEメールでの対応も必要になりますでしょうか。	Eメールでの対応は想定しておりません。
8	【制度周知・申請勧奨はがき及び申請書等発送業務】 仕様書 1 業務概要、(7) 申請書の郵送に使用する送付用封筒及び返信用封筒の作成 ウ返信用封筒の作成についてですが、数量43400枚と記載がありますが、こちらの返信用封筒を封入する業務内容（同封する書類名）、業務毎の措置枚数を教えて頂けますでしょうか。	1-(2)、(3)、(4)、(5)の各発送予定数と同数を想定しています。
9	コールセンター業務 ① 3. (1). イ 電話設備について、0120等電話番号の指定はございますでしょうか。 →050 (IP電話) 番号でもよろしいでしょうか。	電話番号の指定はありません。
10	コールセンター業務 ② 3. (1). イー① 「下記の“回線数”を常時対応可能な状態にしておくこと。」とありますが、 0Pの数ではなく、“回線数”という認識で宜しいでしょうか。 →回線数=0P数ではない為、確認でした。	認識に相違ありません。

11	<p>コールセンター業務 ③ 3. (1). イー① 「折り返しの架電が可能なシステム等を利用すること」とありますが、着信履歴から個人情報の同意等なく折り返し架電をする認識で宜しいでしょうか。 そうではなく、個人情報の同意や折り返しの連絡先をシステム的に入力等していただき架電する、という事だったのでしょうか。 →ガイダンス等で対応するのか等確認でした。</p>	<p>着信履歴から架電する旨、本市ホームページに記載し、個別の同意等はなく架電いただく想定です。ガイダンス等利用いただくと幸いです。</p>
12	<p>コールセンター業務 ④ 3. (1). イー① 回線数について、8月と12月の回線数が12回線となっておりますが、 発送スケジュールや申請スケジュールが関係していると思われまます。決まっているスケジュールや入電予測数等ご教授頂けますでしょうか。</p>	<p>制度周知・申請勧奨はがき及び申請書等発送業務1-(1)、(2)の発送後である8月と、制度改正適用後初回の支給月である12月に入電が増加する想定です。具体的な入電予測数は算出しておらず、過去に委託者にてコールセンター業務の委託を行った際の実績、その制度と児童手当制度の比較に基づき回線数を設定しております。</p>
13	<p>・仕様書 5 業務履行場所について 札幌市内とあるが仮に【コールセンター：関東、事務センター：札幌】という 札幌と他拠点の混合運用は許可頂けるものでしょうか。</p>	<p>恐れ入りますが、仕様書のとおり設置場所はいずれも札幌市としておりますので、ご質問の運用は許可しかねます。</p>
14	<p>・仕様書 コールセンター 3-(1)- ①回線数超えた受電の折り返しは、業務時間ないで可能な範囲で問題でしょうか。</p>	<p>問題ありません。</p>
15	<p>・仕様書 コールセンター 3-(1)- ①の回線数は受電のみ（架電は別途）の認識でいいでしょうか。</p>	<p>記載の回線数にて、受電と架電の両方を対応いただく想定です。</p>
16	<p>・仕様書 コールセンター 3-(2)の1項 広報活動に関することとはどのような対応でしょうか</p>	<p>制度周知・申請勧奨はがき及び申請書等発送業務にて送付された文書を確認した市民の方からの問い合わせや、児童手当の制度改正について、本市ホームページにも概要を掲載する予定ですが、その掲載内容等に関する問い合わせを想定しています。</p>
17	<p>・仕様書 コールセンター 3-(2) 本制度に関する資料、他制度に関する問合せ先、コールスクリプトやマニュアル、QA及び判断基準等の参考資料のご提供はいただけますでしょうか</p>	<p>契約締結後に提供させていただく想定です。</p>
18	<p>・仕様書 事務センター 3-(2) 不備の数や率の想定があれば教えて下さい</p>	<p>新規申請による認定対象者予想数29,500件の1割程度を想定しています。</p>
19	<p>その他 ・ISO/IEC 27001はSGL様の認証範囲 (3PL 事業における物流センターの運営、並びに物流サービス管理業務) で問題ないか</p>	<p>本業務を履行する部門がISO/IEC 27001の認証を受けていれば問題ありません。</p>
20	<p>・仕様書P9 工 申請書等の引き渡し 申請書類等は書類が整い次第速やかに各区へ納品を行うこととし、原則週1回直接持参し納品 とありますが、直接持参以外の納品でも問題ないでしょうか。(セキュリティ便等) また、直接持参必須の場合、その理由も合わせてお知らせいただけますでしょうか。</p>	<p>事務センターでの受付を想定している申請について、区役所へ提出がなされる可能性もあると考えており、その場合は納品時に区役所から受託者様に書類をお渡しし、事務センターでの受付分として扱っていただきたいと思います。このため、直接持参での納品をお願いいたします。</p>

21	・仕様書9Pの3(1)ウについて。ナンバリングし管理とありますが受付印+ナンバリング印鑑の押印が必要という理解でよろしいでしょうか？また、申請書類には受付業務のためにバーコードやQRコードを掲載する想定はありますでしょうか？	管理方法につきましては、ご理解のとおりです。本市がバーコードやQRコードを利用することは想定していませんが、受託者様における管理のために、発送する申請用紙にバーコード等を印字することは問題ありません。
22	5 業務内容 (1)-イのデータ差込箇所10カ所以内はいずれも片面への印字でしょうか？	お見込みのとおりです。
23	5 業務内容 (2)-ア-bのデータ差込箇所10カ所以内はいずれも片面への印字でしょうか？	お見込みのとおりです。
24	5 業務内容 (2)-イ-bのデータ差込箇所15カ所程度はいずれも片面への印字でしょうか？	お見込みのとおりです。
25	5 業務内容 (2)の申請勸奨文書と申請書と別居監護申立書は入れ間違い防止策として、バラけ無いように手で剥がせる程度の糊付けは可能でしょうか？	問題ないものと思いますが、契約締結後の打ち合わせ等にて現物を確認させていただいたのちに判断させていただきますたく存じます。
26	5 業務内容 (3)-ア-bのデータ差込箇所10カ所以内はいずれも片面への印字でしょうか？	お見込みのとおりです。
27	5 業務内容 (4)-ア-bのデータ差込箇所10カ所以内はいずれも片面への印字でしょうか？	お見込みのとおりです。
28	5 業務内容 (5)-ア-bのデータ差込箇所10カ所以内はいずれも片面への印字でしょうか？	お見込みのとおりです。
29	5 業務内容 (6)-ア-bのデータ差込箇所10カ所以内はいずれも片面への印字でしょうか？	お見込みのとおりです。
30	1 業務概要で(3)(4)は要求があった数量をその都度対応する業務でしょうか？	お見込みのとおりです。
31	■仕様書p.3 6(3) 申請予定対象者数について、事務センターでの対応数が合計：38,000件となるかと思いますが、申請書の締切日をご教示頂けますでしょうか。	事務センターでの受付締切につきましては、12月中旬を想定しています。
32	■仕様書p.6,8 ・責任者(MG)が業務責任者(SV)を兼務することは可能でしょうか。	問題ありません。
33	■仕様書p.6,8 ・責任者(MG)が他業務(事務センター以外)と兼務することは可能でしょうか。	問題ありません。
34	■仕様書p.6,8 ・責任者(MG)の常駐は必須でしょうか。	繁忙に応じ、各業務に支障がないと判断できる場合は、常駐は必須ではありません。
35	■仕様書p.9 3業務の内容(1)~(2) 本件の申請は、市民からどのような申請書で郵送されるのでしょうか。既存の児童手当の申請書を流用するのでしょうか。	お見込みのとおりです。

36	<p>■仕様書p.9 3業務の内容(1)ウ 入力するデータ項目をご教示頂けますでしょうか。</p>	<p>申請者、配偶者、児童の氏名、生年月日、住所や、申請者の口座情報、勤務先名等、札幌市における児童手当認定請求書の記載内容全般を入力いただく想定です。必要な項目は検討中のため、契約締結後の打ち合わせ等にて確定させていただきたく存じます。</p>
37	<p>■仕様書P14~17 5業務内容(3)(4)(5) (3)申請書発送依頼者に対する申請書等、(4)多子加算の算定対象となる18歳~22歳の子がいる受給者に対する確認書等、(5)申請者に対する不備書類督促通知の差出について、「封入・封緘した封筒を委託者へ直接持ち込むこと」と記載があり、とくに(3)(4)については持ち込み期日が「申請書発送依頼があった日の翌営業日まで」とのことですが、この「申請書発送依頼」の頻度と、1度に依頼いただく何通の目安をご教示頂けますでしょうか。</p>	<p>発送依頼につきましては、申請勸奨後当面は毎日発生し、徐々に頻度が下がっていくものと想定しています。通数につきましても同様に、勸奨直後は30~50通程度から徐々に減少する想定です。</p>
38	<p>・コールセンター業務・事務センター業務は18時までだが子育て支援課は何時まで電話が繋がりますか？(弊社からの急ぎの問い合わせなど)</p>	<p>原則、17時15分です。これ以降の時間につきましては、翌営業日にご連絡させていただきたく存じます。</p>
39	<p>・P6 (2) 対応すべき事項の制度改正に係る概要や広報活動に関する事の広報活動とは何をさしますでしょうか</p>	<p>制度周知・申請勸奨はがき及び申請書等発送業務にて送付された文書を確認した市民の方からの問い合わせや、児童手当の制度改正について、本市ホームページにも概要を掲載する予定ですが、その掲載内容等に関する問い合わせを想定しています。</p>
40	<p>・P6 (2) 委託者が別途配布する他制度に関する問い合わせ先の案内とありますが、他制度とはどんな制度でしょうか</p>	<p>児童扶養手当や子ども医療費助成等、児童手当以外のお子様に関係する制度を想定しています。</p>
41	<p>・P6 (3) 区役所にて手続きが必要な案件とは例えばどのような内容でしょうか</p>	<p>離婚協議中のご夫婦について、どちらが申請を行うか等、お渡しするマニュアルやQ&Aにて一律の対応をお示しすることが困難な案件を想定しています。</p>
42	<p>・P6 (3) イ 委託者への確認や対応の引継ぎが必要な場合は、原則折り返しとありますがコールセンターから折り返しをする場合、市外局番は011~が必ずでしょうか</p>	<p>電話番号の指定はありません。</p>
43	<p>・P6 (4) あらかじめ業務開始前に問い合わせ対応を記録するフォーマットとありますが、報告内容に関して最低限の項目はありますか(入電者からのヒアリング項目)</p>	<p>氏名、連絡先、対応日時、市民の方からの申し出内容、市民の方へご案内した内容を記録させていただきたく存じます。</p>
44	<p>・受電率の設定はありますか</p>	<p>委託者からの指定はございませんが、90%以上が望ましいと考えます。</p>
45	<p>・P9 3業務の内容 (1) イ 児童手当関係書類以外の書類とありますがどのように引き渡しを希望されますでしょうか(郵送・書留・レターパック)など。郵送の際の経費は請求は可能でしょうか?</p>	<p>制度周知・申請勸奨はがき及び申請書等発送業務における1-(3)等、委託者への納品時に併せてお渡しいただきたいと考えております。</p>
46	<p>・P11 3 一般事項 (7) 再生紙を積極的に利用とありますが紙質や色合いなどの指定はございますでしょうか?</p>	<p>指定までのものではございませんが、本市児童手当の平常業務にて使用しているものと同質を想定しています。 (制度周知・申請勸奨はがき及び申請書等発送業務1-(6)以外：再生PPC紙、1-(6)NIP紙)</p>

47	<p>・P1 5. 業務履行場所 コールセンター業務についてだけ、北海道・本州などの2拠点で対応することは可能でしょうか。</p>	<p>仕様書のとおり、設置場所は札幌市内としていただきますよう、お願いします。</p>
48	<p>・転送受電は可能でしょうか</p>	<p>業務に支障がなければ、利用いただいて問題ありません。</p>
49	<p>・使用する電話番号の指定はございますでしょうか (0120や050など使用は可能でしょうか)</p>	<p>電話番号の指定はありません。</p>
50	<p>・P5【お問い合わせセンター運営に関する条件】 受電回線数を超えた受診があった場合、折り返し電話を行う基準をご教示ください。</p>	<p>問い合わせ対応時間内の受電につきましては、原則全件の架電をお願いいたします。問い合わせ対応時間内である場合は当日または翌営業日（対応時間終了近くの受電を想定）に架電する旨を、時間外である場合は時間内に再度問い合わせいただきたい旨を、それぞれ音声ガイダンスによりご案内できるのが望ましいと考えています。</p>
51	<p>・P11 制度周知・申請勸奨はがき及び申請書等発送業務 1 業務概要 (1)～(7)について、制作物（はがき・申請書・封筒他）の基本デザインは貴市からご提供いただくということでしょうか、 それとも受託者が基本デザイン案を提示するのでしょうか。</p>	<p>委託者から提供します。</p>

以上

札幌市長 秋元 克広 様

住所

名称

氏名

再委託申出書

令和 年 月 日付で札幌市と契約しました「児童手当制度改正コールセンター業務、事務センター業務、文書等発送業務」において、一部業務を下記の事業者
者に再委託したいと考えておりますので、申請いたします。

記

1 再委託先等

再委託先	住所	再委託内容	再委託期間
		〇〇業務	承認日～令和 年 月 日

2 以下に該当しないことを証明する。

- ・ 契約を締結する能力を有しない者及び破産者で復権を得ない者でないこと。
- ・ 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 第 2 項各号のいずれかに該当する者及びその者を代理人、支配人その他の使用人又は入札代理人として使用する者で、その事由の発生の日から申出日までにおいて 3 年を経過しない者でないこと。
- ・ 不渡手形又は不渡小切手を発行して、銀行当座取引を停止された者で、2 年を経過しない者でないこと。
- ・ 札幌市暴力団の排除の推進に関する条例（平成 25 年条例第 6 号）に基づき札幌市が発注する建設工事その他の事務又は事業の執行により暴力団の活動を助長し、又は暴力団の運営に資することのないように、暴力団員及び暴力団関係

回答別紙 1

事業者を入札、契約等から排除していることを承知していること。

・次に掲げる者のいずれにも該当せず、また、今後もこれらの者に該当することのないこと。

- (1) 役員等（申出者が個人である場合にはその者その他経営に実質的に関与している者を、申出者が法人である場合にはその役員、その支店又は営業所（常時契約を締結する事務所をいう。）の代表者その他経営に実質的に関与している者を、申出者が団体である場合は代表者、理事その他経営に実質的に関与している者をいう。以下同じ。）が、暴力団（札幌市暴力団の排除の推進に関する条例（平成 25 年条例第 6 号）第 2 条第 1 号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）又は暴力団員（札幌市暴力団の排除の推進に関する条例第 2 条第 2 号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）であると認められる者。
- (2) 役員等が、自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしていると認められる者。
- (3) 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与していると認められる者。
- (4) 役員等が、暴力団又は暴力団員であることを知りながらこれを不当に利用するなどしていると認められる者。
- (5) 役員等が、暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められる者。

回答別紙2

制度周知・申請勸奨はがき及び申請書等発送業務

	1-(1)	1-(2)	1-(3)	1-(4)	1-(5)	1-(6)
中央	11,941	3,037	304	824	304	7,545
北	18,096	4,602	460	1,248	460	11,435
東	16,911	4,301	430	1,166	430	10,686
白石	13,398	3,407	341	924	341	8,466
厚別	6,411	1,630	163	442	163	4,051
豊平	12,772	3,248	325	881	325	8,070
清田	7,063	1,796	180	487	180	4,463
南	6,771	1,722	172	467	172	4,279
西	13,540	3,443	344	934	344	8,556
手稲	9,098	2,314	231	627	231	5,749
全区	116000	29500	2950	8000	2950	73300