

質疑回答書

業務名 案件名	令和 7 年度物価高騰対策給付金事業（不足額給付等）に係る窓口運営等業務委託	
質疑 番号	質疑事項	回答
1	現行の窓口運営事業者からの業務引継ぎですが、何日間（何時間）位を想定されておられますか。引継ぎにあたっては、現行の運営事業者の実業務期間中に実施協力頂けるという認識で間違いないですか。	引継ぎは契約後、7 月 3 1 日までの間で行われますが、具体的な方法は未定であるため、日数の想定は困難です。ご認識のとおり、現行の運営事業者においては実業務期間中に対応を行っていただくものです。
2	実施場所はいつ頃決定しますか。また業務場所の使用料は受託者負担はないという認識で間違いないですか。	現行の窓口等運営場所（市庁舎内）を予定しています。また、使用料について受託者負担はありません。
3	コールセンター、申請受付窓口業務、事務処理業務は同じ場所での実施ですか。	基本的に同じ場所を想定しておりますが、事情により分離する可能性もあります。
4	統括責任者は、市が指定する場所に、常駐の必要はないという認識で間違いないですか。	要件を満たすものを業務運営場所に常時配置していただく必要があります。
5	定額減税及び調整給付事業の概要を熟知している従事者を常時 1 名以上配置することと記載がありますが、こちらは正規雇用したものでなくてもよいという認識で間違いないですか。	ご認識のとおりです。
6	現行の運営事業者からマニュアルを共有頂くことは可能ですか	事務処理の各要領は引継ぐこととしておりますが、マニュアルの共有という手段となるかは未定です。
7	①コールセンター、②申請受付窓口業務、③事務処理業務、それぞれに管理者は必要ですか。 ①②③全てで 1 名の管理者でいいですか。 管理者は必ずしも正規雇用したものでなくてもよいという認識で間違いないですか。	品質管理と適正な運営が行えるのであれば併任でも可能です。 また、正規雇用したものである必要はありません。

8	受付時間内に休憩時間はございますか。交代で1時間でしょうか。	平日9時から17時の時間内で窓口やコールセンターを休憩する時間（一時的に閉じる時間）はありません。各従事者の休憩時間については法令に基づき適正に管理してください。
9	完了報告書のフォーマットは受託後協議するという認識で間違いないですか。	ご認識のとおりです。
10	支給決定通知書の発送は市役所が実施するという認識で間違いないですか。	ご認識のとおり、市が作成し発送します。ただし、封入封緘等の作業を指示する場合があります。
11	金融機関への振り込みは市役所が実施するという認識で間違いないですか。	ご認識のとおり、市が金融機関に対する振込み依頼等の処理を行います。
12	マニュアルを作る際の、決まったページ数、フォーマットは決まっていますか。	特に定めておりません。
13	感染症対策を講じる際に使う備品は貸与していただけますでしょうか。	貸与はありません。
14	業務時間はコールや窓口と同じ9時～17時でよろしいでしょうか	ご認識のとおりです。
15	三つ折り機を用意する場合、A4サイズ用の三つ折り機でよろしいでしょうか。	確認書等の封入物のサイズは未定です。
16	（エ）支給決定通知と（ク）勧奨通知の発送は、④（ア）と同じく、郵便料金は貴市がご負担し、封筒も貴市でご用意いただける認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
17	給付金システムの名称をお示しいただけますでしょうか。	TopicsNEO 給付金システムです。
18	ホワイトボード用文具類とあるが、ホワイトボードは貸与いただける認識でよろしいでしょうか。	庁内で共用している可動式ホワイトボードに空きがあれば貸与可能ですが、必ずしも貸与できるものではありません。

19	駐車場や駐輪場は利用できますでしょうか。	市敷地内の駐車場は来庁者用のため、業務従事者の方にご利用いただけるものではありません。駐輪場については市庁舎近隣にご利用いただける場所がございます。
20	従事者が利用できる庁内休憩室はありますか。	ありません。
21	私物を保管できる場所をお借りできますでしょうか。 また、現状はどのように私物管理をしておりますでしょうか。	私物用のロッカー等の貸与はありません。私物は運営事業者により管理されています。