

| 久留米市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業業務委託に係る質問に対する回答 |       |   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                          |
|-----------------------------------------|-------|---|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.                                     | 該当資料名 | 頁 | 項目                 | 質問内容                                                                                                                                                                                                                                                                       | 回答                                                                                                                       |
| 1                                       | 実施要項  | 4 | 1 1 (1) イ          | A3版の使用は可能でしょうか。また、図の中の文字サイズも11ポイント以下でも差し支えないでしょうか。                                                                                                                                                                                                                         | 実施要領11(1)イをご参照ください。図の中の文字のサイズについてはお見込みのとおりです。                                                                            |
| 2                                       | 実施要項  | 4 | 1 2 (5)            | 人数の範囲内であれば数名オンラインでの参加は可能でしょうか。（ハイブリッド型）                                                                                                                                                                                                                                    | 可能です。当該プロポーザル実施要項12(6)アをご参照の上、準備は提案業者の方でお願いします。                                                                          |
| 3                                       | 実施要項  | 4 | 1 2 (6) ウ          | 「プレゼンテーションにおける議事録を作成し、その内容について市の承認を得ること。」とありますが、「プレゼンテーションの際に出た質疑応答内容を事業者側で議事録として残す。その内容は貴市の承認を得る必要がある。」ということでしょうか。承認を得る方法も併せてご教示頂きたく存じます。                                                                                                                                 | 当該業務を受託した場合に、プレゼンテーションの質疑応答の内容を市と受託者で認識を合わせる目的で作成いただくものです。承認の方法として、メールで提出いただき、市の認識と相違がなければ承認となります。                       |
| 4                                       | 仕様書   | 2 | 4 事業概要 (3) ア、イ     | 「ア プッシュ型方式」「イ 確認書方式」の発送時期はいつ頃を予定しておりますでしょうか。                                                                                                                                                                                                                               | 発送日は8月上旬を想定しています。                                                                                                        |
| 5                                       | 仕様書   | 2 | 4 事業概要 (3) イ、ウ     | FAX番号の種類に指定はありますか。                                                                                                                                                                                                                                                         | 指定はありません。                                                                                                                |
| 6                                       | 仕様書   | 2 | 4 事業概要 (3) イ、ウ     | 提出方法に、郵送・FAX等で…とありますが、FAXで申請を受付することは申請書の原本がないため、難しいと理解しておりますが、FAXでも受付可能ということでしょうか。                                                                                                                                                                                         | 今回、対象者からのFAXでの受付も可能としています。                                                                                               |
| 7                                       | 仕様書   | 2 | 4 事業概要 (1) ウ       | 書面とオンラインの申請割合について、過去実績あるいは想定される割合をご教示頂けますでしょうか。                                                                                                                                                                                                                            | 昨年度支給の久留米市定額減税補足給付金（調整給付）の実績では、全申請者数のうち約43%がオンライン申請です。                                                                   |
| 8                                       | 仕様書   | 2 | 4 事業概要 (3) ウ       | ウ 申請書方式の方（5,000人見込）の申請書の納品先は1ヶ所でしょうか。また、どのようにして市民の方に渡るのでしょ                                                                                                                                                                                                                 | 納品先は主に久留米市役所（申請・相談窓口等）を想定しています。市民の方は申請・相談窓口や市ホームページからのダウンロードにより取得していただくことを想定しています。                                       |
| 9                                       | 仕様書   | 3 | 6 業務委託内容 (1)       | マイナンバーカードを用いたシステム運用を検討しております。プッシュ型方式と確認書方式について、住基担当課とご連携いただき、対象者のマイナンバーカードの利用者証明書用電子証明書のシリアルをご提供いただくことは可能でしょうか。また、申請書方式の方は事前に対象者を絞ることができないため、全市民分のシリアルをご提供いただくことは可能でしょうか。                                                                                                  | 本質問は、公的個人認証サービスの利用に関するものと推測されますが、質問にある情報を提供するためには、関係法令等の要件を満たす必要があります。その上で、想定されているシステムの目的や利用方法等を確認し、情報提供が可能か判断することになります。 |
| 10                                      | 仕様書   | 3 | 6 業務委託内容 (1) ア     | 「久留米市と連携を密に行い、トラブル等に速やかに対応できる体制を整えること」とある通り、給付金システムは貴市が運用状況を把握しやすく、障害対応や改修にも即応できる構成である必要があると理解しております。この観点から、フルスクラッチ開発による独自仕様は、機能構成や改修経路が不明となるリスクを含むため、自治体業務においては慎重な運用が求められると考えます。よって本事業では、過去同規模以上の自治体業務で導入実績を有し、構成要素や保守責任が明確なパッケージ型システムの活用が望ましいと理解していますが、本認識に相違ありませんでしょうか。 | 仕様書をご参照の上ご提案をお願いします。                                                                                                     |
| 11                                      | 仕様書   | 3 | 6 業務委託内容 (1) イ (7) | 対象者データについては、貴市にて国の示す「算定ツール」を使用し、算出した対象者のデータを提供いただけるという理解でよろしいでしょうか。                                                                                                                                                                                                        | お見込みのとおりです。                                                                                                              |

| 久留米市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業業務委託に係る質問に対する回答 |       |   |                                   |                                                                                                              |                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|-------|---|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.                                     | 該当資料名 | 頁 | 項目                                | 質問内容                                                                                                         | 回答                                                                                                                            |
| 12                                      | 仕様書   | 3 | 6 業務委託内容<br>(1) イ (ウ)             | 課税情報について、複数回取り込むケースは、どのようなケースでしょうか。何回想定されてますでしょうか。                                                           | 原則は1回です。修正申告など課税情報に変更があった場合などを想定して複数回としています。                                                                                  |
| 13                                      | 仕様書   | 3 | 6 業務委託内容<br>(1) ウ                 | 「宛名番号（市独自で住民に附番している番号）」は何桁でしょうか。数字のみで構成されてますか。                                                               | 半角数字のみ10桁の可変長になります。                                                                                                           |
| 14                                      | 仕様書   | 4 | 6 業務委託内容<br>(1) エ                 | 貴市よりご提供いただくデータについて、現地での受け渡しとシステム上での受け渡しが混在していると認識しておりますが、セキュリティ面での懸念があります。より安全性の高い手段を提案することに差し支えないでしょうか。     | 仕様書のとおりです。ただし、より安全性の高い提案を妨げるものではありません。                                                                                        |
| 15                                      | 仕様書   | 4 | 6 業務委託内容<br>(1) オ (ア)             | 「オ 給付対象者データ等の作成及び管理」について、管理データに含まれる世帯情報とは、どのような情報でしょうか。                                                      | 扶養者の数や低所得者世帯向け給付金の受給有無などを想定しています。                                                                                             |
| 16                                      | 仕様書   | 5 | 6 業務委託内容<br>(1) カ (イ)             | セキュリティ事象のログとは、具体的にどのような内容になりますでしょうか。                                                                         | データ入力・変更などの記録であり、エラーや不正アクセスがあった場合の原因究明が可能となるよう管理するものです。                                                                       |
| 17                                      | 仕様書   | 5 | 6 業務委託内容<br>(1) キ                 | WEBサイトについて、ドメイン名、色合い、ページ形式などの指定がございましたら教えてください。また、公開期限についてもご教示いただけないでしょうか。                                   | 指定はありません。<br>現段階では8月上旬の公開を想定しています。なお、契約期間終了まで掲載いただくことを想定しています。                                                                |
| 18                                      | 仕様書   | 5 | 6 業務委託内容<br>(1) ケ<br>オンライン申請      | 弊社の住民向けオンライン申請画面については、生年月日&世帯番号（または生年月日&任意の英数字の生成も可）によるログイン方針を採用していますが、その形式でも問題ないでしょうか。                      | セキュリティ対策がなされていれば問題ありません。                                                                                                      |
| 19                                      | 仕様書   | 6 | 6 業務委託内容<br>(1) ケ<br>確認書等情報管理 (5) | 通称名の入力欄を1つ設ける（項目を追加）という認識で相違ないでしょうか。                                                                         | 外国人の通称名を含むデータ管理が可能であれば問題ありません。                                                                                                |
| 20                                      | 仕様書   | 6 | 6 業務委託内容<br>(1) ケ 審査              | 「※システムに登録された申請情報について、書類不備・入力不備の自動判定を行うこと。」とは、文字種制限や桁数制限等のことで認識合いますでしょうか。具体例があればご教示頂けますでしょうか。                 | 書類不備や入力不備の状態のまま審査を通過することがないように、システム上のチェック機能がはたらくことを想定しています。                                                                   |
| 21                                      | 仕様書   | 6 | 6 業務委託内容<br>(1) ケ 審査              | 「システムに登録された申請情報について、書類不備・入力不備の自動判定を行うこと」「申請情報に基づいて、受給資格の有無の自動判定を行うこと」とありますが、具体的に詳しく想定されている機能をお示しいただけますでしょうか。 | 回答No.20をご参照ください。                                                                                                              |
| 22                                      | 仕様書   | 6 | 6 業務委託内容<br>(2)                   | 昨年度実施された当初調整給付における、コールセンターの月別の入電件数を参考にお示しいただけますでしょうか。                                                        | 昨年度の久留米市定額減税補足給付金（調整給付）の実績では、コールセンター（8月7日開設）の入電件数は以下のとおりです。<br>8月：2,576件<br>9月：3,398件<br>10月：4,560件<br>11月： 821件<br>12月： 105件 |
| 23                                      | 仕様書   | 6 | 6 業務委託内容<br>(2) ア                 | 期間内の繁忙想定があれば具体的にご教示頂けますでしょうか。                                                                                | 期間内の繁忙期は、8月上旬（確認書等発送後）及び10月下旬（申請期限前）を想定しています。                                                                                 |
| 24                                      | 仕様書   | 7 | 6 業務委託内容<br>(2) ウ                 | 電話番号の種別に指定はございますでしょうか。（ナビダイヤル、050番号など）                                                                       | 指定はありません。                                                                                                                     |
| 25                                      | 仕様書   | 7 | 6 業務委託内容<br>(2) ウ                 | コールセンターの電話番号はフリーダイヤル、ナビダイヤル等のご指定はございますでしょうか。                                                                 | 回答No.24をご参照ください。                                                                                                              |

| 久留米市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業業務委託に係る質問に対する回答 |       |    |                     |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------|-------|----|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.                                     | 該当資料名 | 頁  | 項目                  | 質問内容                                                                                                                                                                            | 回答                                                                                                                                      |
| 26                                      | 仕様書   | 7  | 6 業務委託内容<br>(2) エ   | 対応必須言語はございますでしょうか。                                                                                                                                                              | 指定はありません。                                                                                                                               |
| 27                                      | 仕様書   | 7  | 6 業務委託内容<br>(2) エ   | 対象者のうち外国籍の方の割合は何割を想定しておりますでしょうか。                                                                                                                                                | 昨年度支給の久留米市定額減税補足給付金（調整給付）の実績では、全申請者数のうち約３％が外国籍の方です。                                                                                     |
| 28                                      | 仕様書   | 7  | 6 業務委託内容<br>(2) エ   | 外国語対応における対応言語の指定はありますでしょうか。                                                                                                                                                     | 指定はありません。                                                                                                                               |
| 29                                      | 仕様書   | 8  | 6 業務委託内容<br>(2) キ   | 問合せ内容・対応内容の記録に関して、事前に「質問事項の大項目」等を用意しておき、問合せ内容に応じて用意されている候補から選択を行うような記録方法でも差し支えないでしょうか。（入力時間に時間を要し応答率を下げる事を避ける為）<br>例)<br>▽以下より問合せ内容を選択してください<br>①自身は受給対象者かどうか<br>②給付金額の根拠や税について | 質問で想定されている方法については、差し支えありません。                                                                                                            |
| 30                                      | 仕様書   | 8  | 6 業務委託内容<br>(2) シ、ス | 市から受託者へ増員及び臨時コールセンターの設置等要請があった場合、委託費の変更契約となりますでしょうか。                                                                                                                            | この場合、仕様内容を超える程度の状況であれば、変更契約の対象となります。                                                                                                    |
| 31                                      | 仕様書   | 9  | 6 業務委託内容<br>(3) ア   | 印刷物で受注者がデザインするものを全て教えてください。（制度案内チラシも含まれるのか）                                                                                                                                     | 仕様書 6（３）イをご参照ください。なお、制度案内チラシも同様です。                                                                                                      |
| 32                                      | 仕様書   | 9  | 6 業務委託内容<br>(3) イ   | プッシュ型通知書を送る対象者に支給決定通知書は送るのでしょうか。                                                                                                                                                | 当該対象者のうち支給内容に変更等がある場合のみの送付を想定しています。                                                                                                     |
| 33                                      | 仕様書   | 9  | 6 業務委託内容<br>(3) イ   | 封筒の局出し先に指定はありますでしょうか。                                                                                                                                                           | 局出し先の指定はありません。ただし、提案を妨げるものではありません。                                                                                                      |
| 34                                      | 仕様書   | 9  | 6 業務委託内容<br>(3) イ   | それぞれの通知書（プッシュ型通知書、確認書、申請書、給付金返還セット、勸奨通知、支給決定通知書、不支給決定通知書）の発送するスケジュールをご教示頂けますでしょうか。                                                                                              | それぞれの通知書の発送スケジュールは以下のとおり想定しています。<br>プッシュ型通知書及び確認書：８月上旬<br>申請書：随時<br>給付金返還セット：随時<br>勸奨通知：９月下旬<br>支給決定通知書：審査確定後速やかに<br>不支給決定通知書：審査確定後速やかに |
| 35                                      | 仕様書   | 9  | 6 業務委託内容<br>(3) イ   | 印刷通知物に多言語に関するチラシなどは必要でしょうか。                                                                                                                                                     | 仕様書では必須としておりません。ただし、提案を妨げるものではありません。                                                                                                    |
| 36                                      | 仕様書   | 9  | 6 業務委託内容<br>(3) イ   | 不備通知書の発送は不備通知を１点入れるのみという認識で合いますでしょうか。                                                                                                                                           | 仕様書 6（４）キをご参照ください。                                                                                                                      |
| 37                                      | 仕様書   | 9  | 6 業務委託内容<br>(3) イ   | 給付金返還セットとは、振込用紙と返還用チラシ以外の同封物はありますか。                                                                                                                                             | 回答No. 3 6をご参照ください。                                                                                                                      |
| 38                                      | 仕様書   | 9  | 6 業務委託内容<br>(3) イ   | 発送方法（普通郵便・区内特別発送等）について、指定はありますでしょうか。                                                                                                                                            | 指定はありません。                                                                                                                               |
| 39                                      | 仕様書   | 9  | 6 業務委託内容<br>(3) イ   | 勸奨通知について、申請期限を踏まえると、期間内に１回の発送が想定されますが、貴市における発送回数の想定はございますでしょうか。                                                                                                                 | 現段階では１回を想定しています。                                                                                                                        |
| 40                                      | 仕様書   | 9  | 6 業務委託内容<br>(3) イ   | 返信用封筒の使用の内訳をご教示ください。                                                                                                                                                            | 返信用封筒は、確認書方式及び書類不備分の返送用に使用予定です。                                                                                                         |
| 41                                      | 仕様書   | 9  | 6 業務委託内容<br>(3) イ   | 確認書等の発送時期の想定をお示しいただけますでしょうか。また、発送は１回もしくは複数回に分ける想定はありますでしょうか。                                                                                                                    | 確認書等初回発送日は８月上旬を想定しています。発送回数は原則１回です。修正申告など課税情報に変更があった場合など複数回の発送も想定しています。                                                                 |
| 42                                      | 仕様書   | 10 | 6 業務委託内容<br>(3) イ   | 返還用振込用紙はどのような仕様になりますでしょうか。（サイズ・折り等）                                                                                                                                             | サイズはA4（上質紙）、折りは三つ折りとなります。                                                                                                               |

| 久留米市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業業務委託に係る質問に対する回答 |       |    |                       |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                           |
|-----------------------------------------|-------|----|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.                                     | 該当資料名 | 頁  | 項目                    | 質問内容                                                                                                                                                                                           | 回答                                                                                                        |
| 43                                      | 仕様書   | 10 | 6 業務委託内容<br>(3) エ (イ) | 返送先が役場の際、料金受取人払契約は貴市と郵便局で締結していただく認識で間違いないでしょうか。                                                                                                                                                | お見込みのとおりです。なお、郵送料は仕様書に記載のとおり、受託者による支払となります。                                                               |
| 44                                      | 仕様書   | 11 | 6 業務委託内容<br>(4) ア     | 期間内の繁忙想定があれば具体的にご教示頂けますでしょうか。                                                                                                                                                                  | 期間内の繁忙期は、8月下旬から9月下旬（確認書等受付開始後）を想定しています。                                                                   |
| 45                                      | 仕様書   | 11 | 6 業務委託内容<br>(4) ア     | 市民への通知書初回発送日、申請の最終締め日など、給付に関するスケジュールをご教示頂けますでしょうか。                                                                                                                                             | 通知書初回発送日は8月上旬、申請の締切日は10月31日を想定しています。                                                                      |
| 46                                      | 仕様書   | 11 | 6 業務委託内容<br>(4) ア     | 確認書・申請書の受付期間はいつからいつまでと想定されていますか。                                                                                                                                                               | 回答No.45をご参照ください。                                                                                          |
| 47                                      | 仕様書   | 11 | 6 業務委託内容<br>(4) ア     | 申請受付はいつまでの予定でしょうか。                                                                                                                                                                             | 回答No.45をご参照ください。                                                                                          |
| 48                                      | 仕様書   | 11 | 6 業務委託内容<br>(4) ア     | 給付金の支給日が決まっていれば具体的な月日を教えてください。決まっていなければ給付期間内で○日間や○回などの想定をご教示頂けますでしょうか。                                                                                                                         | 支給日については定めておりません。なお、給付金の振込は随時行いますが、確認書等の受付後4週間以内の支給を想定しています。                                              |
| 49                                      | 仕様書   | 11 | 6 業務委託内容<br>(4) イ (オ) | 個人情報保護、情報セキュリティ対策については「久留米市情報セキュリティ対策基準」を遵守することと記載がございますが、情報セキュリティ実施手順は非公開となっています。仕様の通りに実行すれば情報セキュリティ対策基準は満たすことになると理解してよろしいでしょうか。そうでない場合、全体の開示は可能でしょうか。また、全体の開示が不可の場合、今回の仕様に関連する部分の開示は可能でしょうか。 | 「久留米市セキュリティ規則」における「久留米市情報セキュリティ実施手順」が非公開とあるのは、事業ごとに個別に策定されるものであるためです。契約締結後、必要に応じて市と受託者で整備します。             |
| 50                                      | 仕様書   | 12 | 6 業務委託内容<br>(4) ウ (ウ) | 申請書方式での申請の場合、バーコード印字は無いかと思われそうですが、「一覧」にするのは(1)住所(2)氏名(3)所得など、すべての情報をデータ入力するという認識でよろしいでしょうか。また、これらデータの取り交わし方法は、暗号化したメールの送信授受で問題ないでしょうか。                                                         | お見込みのとおりです。また、データの取り交わし方法は、暗号化したメールで差し支えありません。                                                            |
| 51                                      | 仕様書   | 13 | 6 業務委託内容<br>(4) オ     | 口座振り込みデータ提出から、振込までの期間はどの程度を想定しておりますでしょうか。また、市から受給者の振込はどの程度の頻度で行う予定でしょうか。                                                                                                                       | 現時点で10営業日以内と想定しています。<br>回答No.48をご参照ください。                                                                  |
| 52                                      | 仕様書   | 13 | 6 業務委託内容<br>(4) オ (エ) | 振込日の何時ごろに連絡をいただける予定でしょうか。また、再振込に関しましては申請者に確認を必要とするケースも多いかと考えますが、その場合の1時間以内報告は「現在、申請者確認中」というものでよろしいでしょうか。                                                                                       | 振込不能の連絡時間については、金融機関からの連絡時間によって変わります。連絡を受けた後速やかにお知らせする予定です。また、質問で想定されるケースについてはお見込みのとおりです。                  |
| 53                                      | 仕様書   | 13 | 6 業務委託内容<br>(4) カ     | 支給決定通知書は「振込日前」の送付になりますでしょうか。                                                                                                                                                                   | お見込みのとおりです。                                                                                               |
| 54                                      | 仕様書   | 15 | 6 業務委託内容<br>(5)       | 窓口の来庁者数について過去実績あるいは想定される人数、繁忙スケジュールをご教示頂けますでしょうか。                                                                                                                                              | 昨年度の久留米市定額減税補足給付金（調整給付）の実績では、窓口設置期間（10月のみ）の来庁者は1,130人です。<br>期間内の繁忙期は、8月上旬（確認書等発送後）及び10月下旬（申請期限前）を想定しています。 |
| 55                                      | 仕様書   | 15 | 6 業務委託内容<br>(5) オ (フ) | 窓口の設定箇所は個室になりますか、それともその他のカウンターの並びに設置されますか。                                                                                                                                                     | 個室を想定しています。                                                                                               |
| 56                                      | 仕様書   | 17 | 11 統括責任者              | 統括責任者は履行現場に常駐する必要があるでしょうか。                                                                                                                                                                     | 統括責任者の常駐は必須としておりませんが、緊急時等に連絡がとれる状態にしてください。                                                                |

| 久留米市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業業務委託に係る質問に対する回答 |       |    |           |                                                                                                        |             |
|-----------------------------------------|-------|----|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| No.                                     | 該当資料名 | 頁  | 項目        | 質問内容                                                                                                   | 回答          |
| 57                                      | 仕様書   | 19 | 16 再委託の禁止 | 再委託の禁止について、市が果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられるか否かについてあらかじめ確認した上で承認を得たときとありますが、サーバーを含む各種インフラ構築に関して再委託の申請は可能でしょうか。 | お見込みのとおりです。 |