

## 質疑回答

案件名 宝塚市物価高対応くらし応援事業業務委託

質疑No.	資料名	ページ	質疑事項	回答
1	実施要領	P2	5提案に係る書類の提出 写し(7部)は、提案者の社名やロゴ等の、提案者を特定できる 表記は削除する必要はあるか。	削除する必要はありません。
2	実施要領	P3	6審査方法 企画提案書のページ数上限やプレゼンテーションの所要時間 はございますか。	企画提案書のページ数上限はありません。 プレゼンテーションの所要時間は10分程度、質疑時間を20分 程度で想定しています。ただし、提案者数に応じて変わる可 能性があります。審査委員は事前に資料を確認しているの で、それを考慮しポイントを絞ってプレゼンしてください。
3	仕様書	P1	2目的および業務概要 仕様書内には家計における食費の負担軽減を図ることを目的 としており、「食品が購入できる」と記載がありますが、飲 食店での食事なども含まれますでしょうか？	飲食店での食事なども含まれますが、飲食店でのみ使用でき る商品券は想定しておりません。幅広く、市民にとって利便 性の高い券種を想定しています。
4	仕様書	P2	6対象者数、発送数・発送方法 「対象者が複数の場合は、世帯でまとめて発送すること」と あるが、その場合、封筒及び案内文、商品券は対象者数分用 意し、封緘した状態で、別封筒に世帯全員分を封入封緘する という認識で相違ないか	ご認識のとおりです。
5	仕様書	P2	7-(2)商品券の調達及び発送 「発券番号」を各市民に通知することにより、最寄りのセブ ンイレブン(市外含む全国)レジで24時間受取、という座組 にすることは可能でしょうか。	デジタルや諸手続きが苦手な方などへの配慮のため、今回は 紙の商品券現物をご自宅に送付する仕組みとしています。
6	仕様書	P3	7-(2)-①-エ前金払いについて 商品券原資の前金払いは「全額」請求可能でしょうか、また は一部上限（例：〇%）などがございますか。	全額請求可能です。

7	仕様書	P3	7-(2)-①-エ前金払いについて 前金払い請求のタイミングは、調達前・調達発注後・納品後のいずれを想定されておりますでしょうか。	請求のタイミングは調達前を想定しています。請求書受理後、30日以内に指定口座に振り込みます。
8	仕様書	P3	7-(2)-②④⑤発送資材の作成ほか 宝塚市様から提供いただくデータについて、世帯主宛の送付先データ（郵便番号・住所・世帯主名）と世帯主・世帯構成員のデータをいただける認識で相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
9	仕様書	P3	7-(2)-②④⑤発送資材の作成ほか 宝塚市様から提供いただくデータの受領タイミングについて、2月中旬契約締結からどのくらいで受託事業者へ渡せるか、おおよその日程をご教示いただけないでしょうか。	2月末頃に提供予定です。CSVでの提供を予定しています。
10	仕様書	P3	7-(2)-②発送資材の作成 1世帯に複数対象者がいた場合、各自封筒を分け、人数分まとめたものをゆうパックで発送して大丈夫でしょうか。	ご認識のとおり、人数分まとめてゆうパックで発送してください。 (仕様書P3-7-(2)-②参考)
11	仕様書	P3	7-(2)-②発送資材の作成 対象者リストはいつ頃までにいただけますでしょうか。また、リストの形式（CSV等）をご教示ください。	No.9を参考にしてください。
12	仕様書	P3	7-(2)-③商品券の管理 商品券の保管場所は市が貸与するコールセンターと同じ場所でしょうか。	初回発送までの保管場所は受託者で確保してください（郵便局への納品は分割となる予定）。初回発送を終えた後の余剰や、返送された商品券の保管場所は、市が貸与するコールセンターと同じ場所を想定しています。
13	仕様書	P4	7-(2)-⑤⑥発送業務ほか 発送準備は市が貸与する場所で想定しておりますでしょうか。	初回発送に係る封緘などの準備は、市が貸与する場所ではなく、受託者が確保する別の場所を想定しています。なお、郵便局への納品は分割となる予定です。再発送に係る発送準備は、市が貸与する場所を想定しています。
14	仕様書	P4	7-(2)-⑤発送業務 ゆうパックのサイズに指定はございますか。	60サイズとします。

15	仕様書	P4	7-(2)-⑤発送業務 商品券は順次発送とのことですが、4月上旬開始としていつまでに交付の完了が必要でしょうか。	郵便局の事情によりますが、初回発送で全世帯に届くまで2か月程度を想定しています。なお、郵便局へは一括納品ではなく、分割納品となる予定です（詳細は未定）。
16	仕様書	P4	7-(2)-⑤発送業務 宝塚郵便局へ順次局出しの段取りは、受託事業者と宝塚郵便局が直接やり取りする認識でしょうか。 また、宝塚市様は後納郵便での郵便料の負担という認識で相違ないでしょうか。	ご認識のとおりですが、市が郵便料を負担する関係上、市とも協議しながら調整してください。また、宝塚郵便局への納品時は市職員が同行します。 後納郵便との認識で相違ありません。
17	仕様書	P4	7-(2)-⑤発送業務 発送は令和8年4月上旬頃目途発送となっておりますが、発送終了はいつまで猶予をいただけますでしょうか。	郵便局の事情によりますので、今の時点では猶予期間は定めませんが、「可能な限り早急に」送付に努めて下さい。 受託者から宝塚郵便局への納品回数、期間の詳細は未定です。 初回の配達開始から全世帯に配達完了するまで、最長2か月程度を想定しています。
18	仕様書	P4	7-(2)-⑤発送業務 宝塚郵便局の1日あたりのゆうパック引き受け数があるかと思いますが、引き受け数を宝塚市様からご確認いただき、ご教示いただけますでしょうか。	申し訳ありませんが、受託者様にてご確認をお願いします。
19	仕様書	P4	7-(2)-⑥返送物等対応、再発送業務 宝塚市様の後納票を使用される場合、返戻物は基本宝塚市様に返ってきますが、そちらの認識で相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。市で受領したものは、コールセンターの執務場所にお届けします。
20	仕様書	P4	7-(2)-⑥返送物等対応、再発送業務 都度ではなく、一定期間保管したのちに、まとめて再発送手配を行う想定で良いか。想定している再発送の開始時期と完了時期をお示しいただきたい。	一定期間がどの程度かにもよりますが、基本的には返送されたものから、順次再発送手配を行う想定です。 再発送は、郵便料の予算上限にもよりますが、委託期間中は対応をお願いします（最大2回まで）。

21	仕様書	P4	7-(2)-⑥返送物等対応、再発送業務 返戻物の取りまとめ、再発送依頼、商品券の再使用可否について、コールセンターからの判断で指示し、現物の運送は別途宝塚市様と協議させていただいてもよろしいでしょうか。	返送物の再発送に係るご質問と思料しますが、その手続きについては、郵便局への納品等の兼ね合いから、受託者の決定後、受託者、郵便局、市の3者で協議を行いたいと考えています。
22	仕様書	P4	7-(3)-①設置時期・場所 コールセンターおよび窓口対応は平日のみでよいでしょうか。	土日祝日を除く平日のみとなります。
23	仕様書	P4	7-(3)-①設置時期・場所 コールセンターの開設時期は4/1～9/30の想定でよいでしょうか。	概ね3月中旬頃～9/30を想定しています。
24	仕様書	P4	7-(3)-①設置時期・場所 「相談等窓口」は、コールセンターと同じ執務場所に窓口ブースを設置して対応となるか。	ご認識のとおりです。
25	仕様書	P4	7-(3)-①設置時期・場所 市が貸与する場所（約200㎡）の図面レイアウトを頂戴することは可能でしょうか。スタッフの休憩場所はございますか。	簡易なものとなりますが、図面レイアウトは別紙のとおりです。スタッフの休憩場所は調整中ですが、別室を確保できない可能性があるため、休憩場所は別紙で示した図面レイアウトの中に設けることを想定してください。
26	仕様書	P4	7-(3)-②体制構築 回線の引込（1回線）及び電話料金については市の負担とのことだが、電話番号種別は受託者にて指定可能か（フリーダイヤル、ナビダイヤル等）。	受託者にて指定できません。
27	仕様書	P4	7-(3)-②体制構築 電話番号の取得や回線の引込工事等の手続きは貴市にてご対応されるか。	電話番号の取得は市で行います。市はONU（光回線終端装置）までの回線環境を用意しますので、その先の電話機までの接続（ボイスアダプターを介さない方法とする）については受託者負担のうえで準備してください。

28	仕様書	P4	7-(3)コールセンター等業務 「市が提供するシステム」とは、どのようなものでしょうか。記載されている項目などご教示ください。	世帯主のデータ（氏名・住所・生年月日など）、世帯構成、世帯員それぞれの支給額など記載予定です。現時点では、「配送済」、「返送」、「再発送」などのステータスを登録できる仕組みで考えています。
29	仕様書	P4	7-(3)コールセンター等業務 コールセンターと相談窓口業務の対応者については、兼業をする想定をしておりますが、齟齬はございませんか？	ご認識のとおりです。
30	仕様書	P4	7-(3)コールセンター等業務 「配送状況の進捗を貴市が提供するシステムへ入力し、」とあるが、システムで管理できる項目の範囲をお示しいただきたい（対象者情報は予めシステムに入っていて、そこに配送状況を紐づける形か）。	記載項目は質疑No.28を参考にしてください。 ご認識のとおり、対象者情報は予めシステムに入っているの で、配送状況を更新していく形です。

31	仕様書	P4	<p>7-(3)コールセンター等業務</p> <p>「配送状況の進捗を貴市が提供するシステムへ入力し、」とあるが、システム概要をお示しいただくことは可能か。</p>	<p>記載項目は質疑No.28を参考にしてください。</p> <p>システムで対象者の管理をするため、発送状況等進捗の入力をしていただきます。</p> <p>市の方で郵便局の追跡番号を活用し、配送状況をシステムへ一括取込みすることを考えているのですが、その更新頻度が未定のため、以下の運用で検討しています。</p> <p>【郵便追跡サービス】</p> <p>コールセンターなど市民対応の際、システムの情報ではタイムラグがあるため、郵便追跡サービスを使って最新の配送状況を確認しながらご対応ください。追跡番号のデータ取得と、追跡番号と世帯情報との紐づけは、受託者でお願いします。</p> <p>【システム】</p> <p>「配送済」は市の一括取込みを軸に反映する予定です。</p> <p>一方で、「返送」、「再配送」等については受託者にて返送受け取りや再配送を手配した都度、システムへ入力することを想定しています。</p> <p>また、コールセンターや窓口での対応履歴をメモ欄に入力してもらうことを予定しています。</p>
32	仕様書	P4	<p>7-(3)コールセンター等業務</p> <p>「配送状況の進捗を貴市が提供するシステムへ入力し、」とあるが、システム入力用の端末は貸与いただけるか。その場合最大何台貸与が可能か。</p>	<p>2台貸与予定です。</p>
33	仕様書	P4	<p>7-(3)コールセンター等業務</p> <p>「市が提供するシステムへ入力し～」とありますが、どのようなシステムで、こういった項目があるかお示してください。</p> <p>1件どれぐらいの時間がかかるか可能であればお示してください</p>	<p>質疑No.28、30、31を参考にしてください。</p> <p>単なる「返送」、「再配送」のステータス登録であれば、1件あたり1分もかからないと想定しています。</p>

34	仕様書	P5	7-(3)-②-イ業務レイアウト図の作成・什器・備品調達 「業務場所のレイアウト図を作成し～」とありますが、図面などをご提示いただけませんか。	簡易なものとなりますが、別紙のとおりです。
35	仕様書	P5	7-(3)-②-イ業務レイアウト図の作成・什器・備品調達 コールセンターの電話番号は、フリーダイヤルや市外局番などの指定はございますか。	コールセンターの電話は、市が開通手配する予定ですので、電話番号は市が指定します。
36	仕様書	P5	7-(3)-②-イ業務レイアウト図の作成・什器・備品調達 什器・備品の他、プリンターも受託者が手配する必要がありますでしょうか。	手配する必要があります。
37	仕様書	P5	7-(3)-②-イ業務レイアウト図の作成・什器・備品調達 「電話回線の引き込み（１回線分）及び電話料金については市の負担とし～」とありますが、電話１回線分とその他を含める電話回線分の電話料金すべて、貴市で負担の認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。ただし、他の回線の設置費は受託者負担となります。
38	仕様書	P5	8事務報告書の作成等 貴市から貸与していただいた執務場所の原状回復に係る費用は受託者負担となるか。	受託者負担となります。
39	仕様書	P5	10費用負担 「「7 業務内容（２）⑤及び⑥」に規定の郵便料は市が負担する。」と記載がありますが、7 業務内容（３）②イに記載の通り、電話料金（通話料金）に関しても宝塚市様負担で契約金額外という認識で相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。