

質問回答

件名：令和7年度 出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託

項番	質問		回答
	設計書該当箇所	質問内容	
1	仕様書 2 ページ 6 履行場所	「受託者が設置する事務処理センター及び～」とございますが、履行場所は2箇所ということでしょうか。	・受託者で設置する事務処理センターが複数ある場合には、2箇所に限られません。
2	仕様書6 履行場所(P2)	「受託者が設置する事務処理センター及び横浜市子ども青少年局地域子育て支援課」とありますが、コールセンターに関して業務場所の指定はない認識でよろしいでしょうか？	・仕様書を遵守でき、日本国内であれば場所は指定しません。
3	仕様書6 履行場所(P2)	「受託者が設置する事務処理センター」に関しては、仕様書上は記載ないので日本国内であれば特段指定ない認識でよろしいでしょうか？	・項番2の回答のとおり
4	仕様書6 履行場所(P2)	「受託者が設置する事務処理センター及び横浜市子ども青少年局地域子育て支援課」とありますが、業務効率の都合上で、どちらかで仕様書7委託業務内容に示す業務を一括履行してもよろしいでしょうか？	・横浜市子ども青少年局地域子育て支援課は、委託者が指定する日時に書類の受け渡しを行う場所となりますので、受託者においても履行場所を必ず具備してください。
5	仕様書外	出生数が本業務での対象になりますが、令和5年4月～令和6年3月、令和年4月～令和6年12月の出生数をお伺いできますでしょうか？	・出生数については横浜市ホームページ等にある統計情報を参照してください。
6	仕様書外	現業者の運営体制について各月ごとお伺いできますでしょうか？ 例) 4月4名、5月6名,,	・委託者にて各月の人員体制については管理していません。受託者は委託業務の遂行にあたり、処理の遅延や対応の不備が発生しないよう十分な人員を配置してください。
7	別紙4：1 コールセンター業務/(1) 問い合わせ対応	・多言語対応につきまして、指定の言語はございますか。 ・履行期間中の想定申請件数を教えて下さい。 ・令和6年12月の月間実績を教えてください。	・英語と中国語への対応は必須とします。この他に韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語のうち2カ国語以上は対応するものとし、履行開始前に委託者へ対応言語について報告してください。 ・コールセンターの着信実績として、お答えします。年間の実績がないため、履行期間中の想定着信件数は把握していません。 ・令和6年12月の着信数は、343件です。
8	別紙6-1	・IVR放棄数とありますが、IVRの設定が必要でしょうか。その場合、具体的にどのような内容のIVRとなりますか。 ・IVR放棄数と顧客放棄数それぞれの定義をご教示ください。	・IVRの設定は任意です。設定をする場合は、事前に委託者へ報告してください。 ・IVR放棄数と顧客放棄数は現行事業者が任意に報告しているものです。着信に対し応答できなかった件数について報告してください。
9	別紙4-2 申請処理業務	・履行期間中の想定申請件数を教えてください。 ・令和6年12月の月間実績を教えてください。 ・申請について、WEB申請と郵送申請の想定割合を教えてください（WEB7割 / 郵送3割など）。また、申請締切日をお知らせください。	・年間の申請実績がないため想定申請件数については把握していません。 ・令和6年12月の月間申請件数実績は、2,090件です。 ・WEB申請と郵送申請の想定割合はありません。申請締切日は、出産した日から1年間です。
10	別紙4-2 申請処理業務 (2) 申請書等の内容及び受給資格に関する確認	・申請書内容の不備・不足確認時に委託者から提供されるチェックシート（57項目）の具体的なチェック内容を教えてください。	・審査基準に関わる事項のため、お答えできません。契約締結後に受託者へ提示します。
11	別紙4-2 申請処理業務 (2) 申請書等の内容及び受給資格に関する確認	・申請者が提出する書類については、申請書以外に確認書類のコピー（本人確認書類、母子手帳、口座確認書類など）が必須でこちらもチェック対象になりますか？	・お見込みのとおりです。
12	別紙4-2 申請処理業務 (2) 申請書等の内容及び受給資格に関する確認	・委託者が受け取った郵便物の引取先所在地は横浜市になりますか？また引取回数の想定数を教えてください（週1回など）	・引取先所在地はお見込みのとおりです。引き取り回数は原則週1回です。
13	別紙4-2 申請処理業務 (2) 申請書等の内容及び受給資格に関する確認	・不備・不足の案内について不足連絡票の郵送または申請システムに備えられたメッセージ機能を用いて案内をすると記載されていますが、それらを使い分ける条件を教えてください。	・条件の指定はありません、申請者が申請システムを使用していない場合は郵送とするなど、申請者の状況によって適切に対応してください。

質問回答

件名：令和7年度 出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託

項番	質問		回答
	設計書該当箇所	質問内容	
14	仕様書 6履行場所	・受託者が設置する事務処理センター及び横浜市こども青少年局地域子育て支援課との記載がありますが、横浜市こども青少年局地域子育て支援課に受託者のスタッフが常駐するということですか。	・横浜市こども青少年局地域子育て支援課は、委託者が指定する日時に書類の受け渡しを行う場所となりますので、受託者のスタッフが常駐することはできません。（参考：項番4）
15	仕様書 8実施体制 (1) 事業従事者の配置	・管理責任者、副管理責任者はコールセンター申請処理業務共通で宜しいですか。	・仕様書を順守できる範囲であれば、差し支えありません。
16	仕様書 9経費負担及び使用するツール (1) ①申請システムへのログインIDの発行手数料	・申請システムとはパマトコを指すのでしょうか。	・仕様書の「4 用語の定義」において記載したとおりです。
17	仕様書 9経費負担及び使用するツール (1) ①申請システムへのログインIDの発行手数料	・ログインIDの手数料は委託者負担という認識で宜しいですか。もし、受託者側で負担が生じる場合、金額をお知らせください。	・仕様書の「9 経費負担及び使用するツール」 「(1) 委託者で負担する費用項目」の①に記載した通りです。
18	別紙4-2 申請処理業務 (1) 申請状況の確認	・WEB上で申請の重複がないか確認するとの記載がありますが、WEBシステムに重複チェック機能はございませんか。	・ありません。
19	別紙4-2 申請処理業務 (2) 申請書等の内容及び受給資格に関する確認 ①不備不足の確認	・想定される不備不足の発生割合についてお知らせください。 ・WEB受付時にサイト上で必須項目や形式などのチェック機能はございませんか。	・不備件数については管理していません。 ・一定の入力制限があります。
20	別紙4-2 申請処理業務 (3) 付加給付金額の確認	・確認する必要がある想定割合についてお知らせください。 ・横浜市出産費用助成金申請書に記載があれば確認するものと判断すれば宜しいですか。 ・付加給付金額の確認とは、申請書に記載された金額が正しいものか確認するのでしょうか。 ・確認作業の具体的な内容をご教示いただけますでしょうか。（該当の組合ホームページに金額が記載されたページがあるのか、該当の組合のホームページで電話番号を調べて架電し、申請者名を提示して付加給付金額を確認するのか等）	・付加給付の確認が必要な件数について集計していないため、想定件数は把握していません。 ・付加給付額は0円でも記載するため、未記載の場合は記載するように案内した上で記載された金額を確認してください。 ・お見込みのとおりです。 ・審査業務に関わる事項のため、お答えできません。契約締結後に受託者へ提示します。
21	別紙4-2 申請処理業務 (4) 申請書等情報のパマトコへの入力	・2名体制での入力とありますが、2名で操作する機能が備わっているということですか。それとも、入力した人の後に別の人が確認をするということですか。 ・テキストデータを作って取り込むような機能はありますか。 ・WEB申請の不備確認完了後、ステータス以外にWEBデータの更新を行う必要がありますか。	・1人目が申請を確認したのちに別の方が確認してください。 ・ありません。 ・必要に応じてメモを入力いただく場合があります。
22	別紙4-2 申請処理業務 (5) 管理者または副管理者による承認	・承認方法についてWEB上に承認機能は備わっておりますか。それとも、目視確認・ステータス更新のことを承認と解釈すれば宜しいのでしょうか。	・承認機能があります。
23	別紙4-1 コールセンター業務 (1) 問い合わせ対応	・回線数や体制については、令和6年の着信実績をベースに設定すればよろしいでしょうか ・令和6年の着信実績では10月の件数が突出しています。申請受付開始の影響かと存じますが、主な問い合わせはどのような内容でしょうか。目標とする応答率の設定はありますか。	・お見込みのとおりです。 ・問い合わせ内容について集計していないためお答えできません。応答率の指定はありませんが、令和6年10月の月間の応答率は99.6%でした。

質問回答

件名：令和7年度 出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託

項番	質問		回答
	設計書該当箇所	質問内容	
24	別紙4-2 申請処理業務 (7)問い合わせ対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通知書の発送は確認作業が終了したら随時発送となりますか、それとも締日を設定した定期発送となりますか。定期発送の場合は発送スケジュールをお知らせください。</li> <li>・発送方法は普通郵便で宜しいでしょうか。</li> <li>・発送データは委託者より支給していただけるのでしょうか。</li> <li>・送付物は通知書1点のみなのですが、発送形態について異重量、定形、定形外との記載がございます。通知書以外に同封するものがあるのでしょうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書に記載した支給決定通知書及び不支給決定通知書については月1回程度の発送です。具体的なスケジュールについては契約締結後に受託者へ通知します。また郵送による不備不足案内については都度発送となります。</li> <li>・お見込みの通りです。</li> <li>・支給決定通知書及び不支給決定通知書については委託者から提供します。不備不足案内などの不定期の発送物については受託者にて具備してください。</li> <li>・不備不足案内等、案内の内容により同封物が異なる場合がございます。</li> </ul>
25	仕様書 7委託業務内容 (1)コールセンター業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンター開設期間をお知らせください。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和7年4月1日から令和8年3月31日までです。</li> </ul>
26	仕様書P2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・履行場所は、「受託者が設置する事務処理センター及び横浜市こども青少年局地域子育て支援課」となっておりますが、支援課では書類の受け渡しのみ発生する認識でよろしいでしょうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お見込みのとおりです。</li> </ul>
27	別紙9	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請について、アプリからの申請と書面による申請の想定されている比率はございますか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・想定している比率はありません。</li> </ul>
28	委託業務詳細資料P1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・想定申請件数、想定不備件数ともに何件になりますでしょうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請件数については年間実績がなく、不備件数については集計していないため、共に想定件数は把握していません。</li> </ul>
29	委託業務詳細資料P3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請システムについて、ベリファイ機能及び重複申請を確認できる機能はございますでしょうか。またその他機能についてもご教示ください。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請システムでは、一定の入力制限がかかります。一方で重複申請を確認する機能はありません。その他の機能について、特に機能の指定のない場合は、システムの仕様に関わる事項のためお答えできません。</li> </ul>
30	委託業務詳細資料P3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請の処理に係る時間及び履行体制について、前年度実績はございますでしょうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ありません。</li> </ul>
31	委託業務詳細資料P3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・付与給付額についての確認は、委託者から依頼があった場合のみという認識でよろしいでしょうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・付加給付額の確認としてお答えします。受託者が申請内容を確認する工程で確認いただく場合と委託者からの依頼により確認する場合があります。</li> </ul>
32	委託業務詳細資料P4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通知書について、データ形式と受渡方法についてご教示ください。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PDF形式でメディアによる直接手渡しにて提供します。</li> </ul>

質問回答

件名：令和7年度 出産費用助成金支給に係る事務処理センター運営業務委託

項番	質問		回答
	設計書該当箇所	質問内容	
33	委託業務詳細資料P1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多言語対応について、対応言語は何語になりますでしょうか。</li> <li>・また、多言語対応が必要な問い合わせは月別にどのくらいの件数がありますでしょうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応言語は項番7のとおり。</li> <li>・多言語対応が必要な問い合わせの件数について、集計していないため、想定件数は把握していません。</li> </ul>
34	委託業務詳細資料P1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「受託者は関係機関に確認すべき事項が発生した場合は各所に連絡することで確認し、関係機関等から問い合わせがあった場合は必要に応じて対応する」との記載について、</li> <li>・問合せ先は何か所程度か。電話番号や機関名が記載されたリストは準備いただけますでしょうか。</li> <li>・発信件数は月別にどのくらいありますでしょうか。</li> <li>・関係機関からの問い合わせは①コールセンター業務(1)に記載の件数に含まれているか。含まれていない場合、月別にどのくらいの件数ありますでしょうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問い合わせ先について、委託者にて箇所数は把握しておらず、リストの提供もしません。都度、連絡先を聞き取り対応してください。</li> <li>・発信件数について集計していないため、把握していません。</li> <li>・件数に含んでください。</li> </ul>
35	別紙6-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・週次報告書に「IVR内放棄」の項目がありますが、</li> <li>・現在IVRを利用している場合、どのような利用（分岐）を指しているかご教示いただけますでしょうか？</li> <li>・IVR自動応答のみで解決させている（有人につながらない）ものはありますか？</li> <li>・別紙4のP1「1 コールセンター業務(1)問い合わせ対応」に記載の件数には、有人対応の件数だけでなく、上記自動応答のみで解決しているものも含まれていますでしょうか？含まれていない場合、自動応答のみで解決している件数をご教示ください。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「IVR内放棄」については項番8の回答を参考にしてください。</li> </ul>