

最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付等関連業務 公募プロポーザルに係る質問への回答

No.	質問箇所				質問内容	回答
1	実施要領	6応募手続き等に関する事項	(2)	②	法人登記簿謄本とあるが、これは写して問題ないか	写しで結構です。PDFファイルにして、メールでご提出ください。
2	実施要領	6応募手続き等に関する事項	(2)	④	納税証明書についても同じく写しでよいか。	写しで結構です。PDFファイルにして、メールでご提出ください。
3	実施要領	6応募手続き等に関する事項	(2)	④	地方税というのは兵庫県税／神戸市税どちらか。	法人事業税（都道府県税）及び法人市民税（都道府県／市町村税）の、直近1年分の納税証明書をご提出ください。 なお、本業務の契約主体となる事業所の所在地の納税証明書を提出してください。
4	仕様書	2業務内容	(4)		「(4) 対象世帯数(予定)」に記載の「7,700世帯は支給データなし」の審査では、貴市で保有している台帳等も無いという事でしょうか？もしくはデータは無いが貴市保有の台帳等の確認は必要でしょうか？	支給データはありませんが、世帯及び世帯員の受給期間に関する台帳データがありますので、これを元に申出内容を確認いただく必要があります。
5	仕様書	2業務内容	(8)		「(8) 追加給付等の算定業務」に記載の「法63条返還金・法78条徴収金・遡及支給リスト」のデータ仕様をご教示ください。	データ形式は、エクセルを想定しています。法63条返還金・法78条徴収金リストについては、区・ケース番号・氏名・住所・該当条項・対象金額・決定金額・内容・内容(詳細)・期間開始日・期間終了日が含まれています。 遡及支給リストには、区・ケース番号・氏名・住所・決定事由・該当年月・決定金額が含まれています。 これらのデータを元に、計算ツールに投入されたデータ以外の支給額に影響を及ぼす事由を探し、追加支給額の修正を行うことを想定しています。
6	仕様書	2業務内容	(8)		「(8) 追加給付等の算定業務」に記載の「追加給付額を生活保護システムに連携させるため、データを整理・加工する」とありますが、どのようにデータを整理・加工するのかデータ仕様と処理方法をご教示ください。	受給中世帯については、計算ツールの計算結果を元に生活保護システムにデータ入力を行い、経常の一時扶助の一種として支払いを行う予定のため、入力に適したデータ一覧を作成することを予定しています。このため、ケース番号、支給額他入力に必要な項目を揃える必要があります。振込先口座情報は経常の支払い口座を用いるため不要です。 廃止世帯については、金融機関に口座振込を依頼できる全銀フォーマットのデータ作成を予定しています。
7	仕様書	2業務内容	(8)		「(8) 追加給付等の算定業務」に記載の貴市からご提供頂ける生活保護システムからの抽出データ等については、計算ツールの入力データレイアウト仕様に則ったデータを提供頂けるとの認識で相違ありませんでしょうか？その際、世帯識別符号については、世帯に対して一意の符号であると考えてよろしいでしょうか？	生活保護システムからの抽出データ等については、計算ツールの入力データレイアウト仕様に則ったデータを提供します。世帯識別符号については、神戸市は区ごとに福祉事務所を有すること、また、今回の支給は廃止世帯も対象になり、過去の受給も連続する期間単位で管理することから、区コード-ケース番号-履歴番号の組み合わせで給付対象を管理することを予定しています。一世帯に対して、複数の支給期間が発生することを想定した管理を予定しています。
8	仕様書	2業務内容	(8)		「(8) 追加給付等の算定業務」に於いて、貴市から提供頂ける生活保護システムからの抽出データ等について、世帯主であることを示す項目は設定頂けますでしょうか？	生活保護システムからの抽出データの中には、世帯主と分かる項目があります。厚生省計算ツールのデータは世帯員単位で作成され、その内容に世帯主を示す項目はありませんが、決定通知書を送付するための宛名情報をレコード中に有することから、この者が世帯主となります。
9	仕様書	2業務内容	(8)		「(8) 追加給付等の算定業務」に於いて、貴市から提供頂ける生活保護システムからの抽出データ等については、期間単位で分割された形式か、1か月単位で提供された形式か何れになりますでしょうか？	1か月単位で提供された形式を予定しています。
10	仕様書	2業務内容	(8)		前項の質問のご回答が月毎の分割であった場合、月半ばにて分割されたデータについては、次のいずれの形式にての連携となりますでしょうか？ ・半ばまでで分割のデータすべて連携 ・月初からの有効なデータの方のみ、月半ばの日付までのデータにて連携 ・月初からの有効なデータを月初から月末までの日付に直して連携	・半ばまでで分割のデータすべて連携(例えば1～15日までのレコードと16日から31日までのレコードの2行生成)を想定しています。
11	仕様書	2業務内容	(8)	①	「(8) 追加給付等の算定業務」に記載の「①受給中世帯」について、「抽出データ(CSVデータ)を計算ツールに読み込ませて」とありますが、計算ツールの概要資料によりますと、計算ツールはShift-JISでの入力データ作成を想定しているとあります。連携頂くデータについてはShift-JISとなりますでしょうか？ また、発送の宛名等はこの点、特に問題ありませんでしょうか？	連携する生活保護の支給データは、Shift-JISではなくUTF8です。ご指摘のとおり、厚生労働省より提供される計算ツールはShift-JISの仕様です。計算ツールに取り込んだ後に、平字に直す必要がある可能性があります。宛名については、受給世帯は生活保護システムから出力する決定通知書に宛名が記載されているので、それを活用する想定です。廃止世帯については、送付先の住所宛名を計算ツールに手入力していただく想定です。 なお、受給中世帯については生活保護システムから出力する決定通知書に、計算ツールから出力される決定通知書の2ページにある明細書を添付する運用を考慮しており、計算ツールの宛名は使わない想定です。廃止世帯については、申出書記載の現住所入力も必要となることから、宛名部分については平字への修正もしくは平字での一からの入力が必要となることを想定しています。この部分、当方の現時点での想定のため、より効率的な対応方法があれば提案書での提案をお願いいたします。
12	仕様書	2業務内容	(8)	②	「(8) 追加給付等の算定業務」の「②廃止世帯」に記載の「申出受付開始は令和8年夏予定」は具体的には何月何日を想定されていますでしょうか？	具体的な日付までは想定していませんが、おおむね7～8月頃を想定しています。しかし、厚生労働省の方針によって前後する場合があります。
13	仕様書	2業務内容	(8)	②	「(8) 追加給付等の算定業務」に記載の②廃止世帯(オンライン申請を含む)について、「廃止世帯の該当可否及び追加支給額の算定においては、支給データがある場合は、申出書等より支給データを優先する。」とありますが、支給データに申出書と突合する為の明確なキー情報はありますか？	生活保護の支給データの氏名・フリガナ・生年月日・当時の住所などを用いた複数項目での突合を想定しています。ただし、申出者の状況等によって様々なパターンが考えられることから、具体的突合方法については契約締結後協議させていただきます。
14	仕様書	2業務内容	(8)	②	「(8) 追加給付等の算定業務」に記載の②廃止世帯(オンライン申請を含む)について、「上記2(3)及び(4)の対象世帯のうち、廃止世帯については、世帯主、世帯員情報等を進捗管理ツール及び計算ツール等に入力し、世帯の基礎給付額を事前に準備する。」とありますが、これらの対象については全て、これは申出の有無に関わらず、世帯の基礎給付額の算定は実施するという理解でよろしかったでしょうか？	お見込みの通りです。

15	仕様書	2業務内容	(8)	②	「(8) 追加給付等の算定業務」に記載の②廃止世帯(オンライン申請を含む)について「世帯ごとの最終的な追加給付額をまとめた「追加給付額一覧算定表(廃止世帯)」を作成する」とありますが、これは一定周期で提出することを想定されてますでしょうか？	支給するタイミングごとでの提出を想定しています。具体的な支給頻度については、契約締結後協議させていただきます。
16	仕様書	2業務内容	(8)	②	(8) 追加給付等の算定業務の②廃止世帯(オンライン申請を含む) / (10) 申出書等の受付・確認業務(オンライン申請を含む)について、オンライン申請の構築(Webフォーム・DB)は貴市にてご用意される認識で合ってますでしょうか？	お見込みの通りです(Q38もご参照ください)
17	仕様書	2業務内容	(9)	②	「(9) 申出書及び決定通知書等様式作成、配送業務」の「②印刷、配送」に「対象世帯の確定時期に合わせて、順次発送する」は、現在受給中世帯:32,000世帯に対する処理となりますでしょうか？	受給中・廃止に関わらず、給付が決定した全世帯に決定通知の送付が必要です。受給中世帯の場合は、計算ツールから出力される決定通知2ページ目の内訳を印刷していただくとともに、当該内訳と、生活保護システムから印刷される生活保護決定通知(神戸市にて印刷)を併せて発送いただく予定です。廃止世帯は計算ツールから決定通知を印刷していただくとともに発送までをしてもらう予定です。なお、生活保護システム上に支給データがない世帯については、計算ツール上で宛名を一から入力していただくことを想定しています(7,700件程度)。また、表示されないフォントは、平字で修正していただく想定をしています。Q11もご参照ください。
18	仕様書	2業務内容	(9)	②	「(9) 申出書及び決定通知書等様式作成、配送業務」の「②印刷、配送」に「生活保護の受給歴がなかった場合は」とありますが、これは、進捗管理システムにデータがなかった場合であり、原則、エスカレーションにて判断頂くという想定でよろしかったでしょうか。	お見込みのとおりです。
19	仕様書	2業務内容	(10)		「(10) 申出書等の受付・確認業務(オンライン申請を含む)」の『②開封した書類の記載内容の確認、必要添付書類の有無の確認、記載内容と添付書類の照合を行う。』について、必要添付書類は何を想定されて何を確認することを想定されてますでしょうか？	申出のあった世帯状況、加算に対応した挙証資料を求めます。 確認内容として想定している事項は下記のとおりです。 ・申出の内容に適合した挙証資料であるか ・申出のあった世帯状況や加算が、挙証資料と合致しているか(世帯構成、期間など) (挙証資料の例) ・身体障害者手帳 ・精神障害者保健福祉手帳 ・療育手帳 ・戸籍謄本 ・対象期間当時の加算が記載されている生活保護決定通知
20	仕様書	2業務内容	(12)		「(12) 追加給付等窓口支援業務」では、受託業者での現金の取扱いはありますでしょうか？	受託事業者での現金の取扱いはありません。 ただし、現金書留が返戻された場合は、一時的に当該封筒を事務所内で保管していただく場合があります。
21	仕様書	2業務内容	(12)		「(12) 追加給付等窓口支援業務」について、窓口での現金受け渡しや現金書留の現金封入は貴市対応想定でよろしいでしょうか？	お見込みの通りです。
22	実施要領	2事業内容に関する事項	(4)		契約締結・事業開始が4月1日とありますが、3月下旬に受託者を決定した後、実際にコールセンター、追加給付額の算定業務を開始するまでにどのくらいの準備期間があるかご教示ください。	Q67をご参照ください。
23	実施要領	7選定に関する事項	(2)	イ	プレゼンテーション当日はスライドを投影しながらの発表になりますでしょうか。その場合プロジェクター等の機材をお借りすることは可能でしょうか。	大型ディスプレイとHDMIケーブルを用意しております。
24	仕様書	2業務内容	(5)		月に一度の報告会是对面or オンライン、所要時間の想定をお知らせください。対面の際の実施場所は神戸市役所でよろしいでしょうか。	月次報告の方法、及び実施場所は定めていません。貴社として最も効率的と考える方法を提案ください。所要時間はおおむね1時間程度を想定していますが、議題により増減すると考えます。なお、業務を遂行する中で必要に応じて適宜、神戸市と協議を行ってください。
25	仕様書	2業務内容	(6)	①	進捗管理ツールはインターネット接続環境(KINTONEなど)での構築で問題ないでしょうか。	進捗管理ツールの構築方法については、仕様書上特段定めていません。貴社がもっとも効率的に管理できると考える方法を提案ください。なお、本業務において取り扱う情報は、生活保護の受給状況という機密性の高い情報であることに鑑み、それらの情報をいかにセキュアに取り扱うかも、評価の観点に含めますので、インターネット接続環境で進捗管理ツールを構築する場合のメリット、デメリットを提案書に記載してください。 なお、kintoneを利用する場合は、神戸市の全庁版kintoneを利用してください。その場合は、神戸市からアカウントを無償で貸与します(本事業の契約期間のみ)。
26	仕様書	2業務内容	(6)	①	「ツールを納品すること」とありますが、受託者が構築したクラウドシステム(KINTONE等)を渡すことは物理的に難しい為、これは「全データのCSV/Excel形式等での引き渡し」という意味でしょうか。	本項目の趣旨は、委託事業終了後も、引き続き神戸市にて一定期間、当該ツールを活用して問い合わせ対応や、場合によっては支給手続きを継続できるようにしていただくという趣旨です。 したがって、クラウドシステムを使用する場合は、そのシステムに入力した全データを納品するだけでなく、当該システムを継続的に活用するために必要な費用を受託事業者が負担するとともに、使用許諾に係る手続きの一切を受託事業者がおこなってください(仕様書「11 著作権等」参照)。 また、当該クラウドシステムの使用マニュアルも、神戸市に提出してください(仕様書「2 業務内容(16)」参照) なお、Q25の通り、kintoneを利用する場合は、神戸市の全庁版kintoneを利用してください。その場合は、全庁版kintone内で作成いただいたアプリ及び入力データをそのまま残置していただくことで「ツールの納品」としていただいても構いません。
27	仕様書	2業務内容	(6)	①	「甲が提供するデータ」とありますが、受け渡しの媒体は何を想定しているか(CD-RやUSB等)、またそれらは市が用意する認識でよろしいでしょうか。	LGWAN-ASPで提供されているファイル無害化ASPを想定していますが、同程度のセキュリティを担保した上で、より効率的なデータの受け渡し方法を提案することは妨げません。

28	仕様書	2業務内容	(7)	①	「甲が、神戸市役所が保有する執務スペースを確保した場合は…」とありますが、現時点で庁舎内スペースを使用できる可能性はどの程度ありますか。 また、いつそれは決定しますか。この点については見積もりや提案内容、人員体制に大きく影響するため明確にご教示ください。未定の場合は提案時【別紙5】の見積もりとしては、全期間「民間の貸事務所等を乙の負担で借りる」前提で算出すべきでしょうか。	庁舎内の執務スペースについては、神戸市役所1号館16階に約100㎡のスペースを確保しております。そのスペースを市職員6名+α及び事業者で使用していただければと想定しております。 受託事業者スタッフが使用する机・椅子、ロッカー等については、受託事業者でご準備ください。 上記前提で見積もりを作成してください。
29	仕様書	2業務内容	(7)	①	庁舎内作業時のネットワーク敷設について、仮に庁舎内スペースを使用する場合、仕様書にある「ネットワーク配線」は、庁内LANへの接続を指すのか、それとも受託者が独自にインターネット回線等を別途引き込む必要があるのかをご教示ください。	受託者がインターネットを使用する場合は、独自にインターネット回線等を別途引き込む必要があるとの想定です。原則は有線による接続としますが、無線による接続は別途、協議させていただきます。
30	仕様書	2業務内容	(7)	①	電話回線はIP電話(050など)等でもよいか。また、電話対応の録音要否もお知らせください。	特段仕様書では定めていません。 しかしながら、 ・適切・丁寧で市民からの理解と信頼を得られる運営 ・効率的かつ効果的で迅速な運営 ・安定的かつ円滑な業務運営 を考慮すると、固定電話(078)・録音が望ましいと考えます。 以上の方針を基に、貴社にて最も適切であると考える方法を提案してください。
31	仕様書	2業務内容	(8)	②	廃止世帯の受付開始や繁忙期対応が「令和8年夏頃」とされていますが、これは6月頃を想定しているのか、7・8月頃なのか、より具体的な時期の目途があればご教示ください。(要員確保のピーク時期設定のため)	具体的な日付までは想定していませんが、おおむね7～8月頃を想定しています。しかし、厚生労働省の方針によって前後する場合があります。
32	仕様書	2業務内容	(8)	②	不足や疑義が解消されない際は甲へ個別確認が必要ですが、質問から回答までの想定日数をお知らせください。(申請から支払い完了までの日数を想定する為)	個別確認の内容・分量により変動するため、一概には想定できません。 なお、支払い完了までの日数を想定するという観点であれば、回答まで1週間で想定してください。 ※本回答をもって契約後も1週間で回答ができるという答えにならないことだけご注意ください。
33	仕様書	2業務内容	(8)	②	執務スペース内に市役所職員様は常駐されますでしょうか。 常駐される際はレイアウト作成のため、想定人数をお知らせください。	常駐可否や訪問頻度は決定後協議します。人数としては、6名程度を想定しています。
34	仕様書	2業務内容	(8)	②	廃止世帯の世帯主・世帯員等の情報は受給中世帯と同じタイミングで市から提供頂けるとい認識でしょうか。またその際の受け渡し方法も併せてご教示ください。	同じタイミングで提供することを予定しています。受け渡し方法については、Q27をご参照ください。
35	仕様書	2業務内容	(9)	②	支給決定通知は「順次」・「初回をできる限り早期」と記載がありますが、想定されている郵送開始時期はいつ頃でしょうか。 現在受給中世帯は算定が済み次第先立って発送を進めるのか、もしくは廃止世帯の審査・算定を待って進めるのか等具体的なスケジュールを現在想定されている範囲でご教示ください。	具体的な郵送開始時期は未定ですが、業務の流れとしては、まず受給中世帯の算定を最優先で進める想定です。一方、廃止世帯の支給をスムーズに進めるために、受給中世帯の算定と並行して廃止世帯の算定準備を行うことは妨げません。正確かつ効率的に算定・支給を行えるよう、ご提案ください。
36	仕様書	2業務内容	(9)	②	郵送物(支給・不支給決定通知書、申出書)の郵送料は全て市が負担する認識でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
37	仕様書	2業務内容	(9)	②	支給・不支給決定通知書の想定数、また封書・圧着はがき等、指定はございますでしょうか。	支給・不支給決定通知書は、いずれも封書で送付することを予定しています。発送総数は下記の通りです。 (受給中世帯) 決定通知書 約32000枚 内訳書 約32000枚 (廃止世帯) 決定通知書 最大34,000枚 内訳書 最大34,000枚 (その他) 不支給決定通知書 一定数 計算ツールから排出される内訳書がA4対応であり、当該書類も同封して発送することから、圧着ハガキは想定していません。
38	仕様書	2業務内容	(10)	①	「オンラインでの提出物を受領」とありますが、オンライン申請の入力フォームは市が用意し、受託者はそこからCSV等のデータを受け取るのみという理解でよろしいでしょうか。その場合、データの連携頻度や形式(CD-RやUSB等の媒体、受け渡し方法等)について現時点での想定をご教示ください。	オンラインでの申出を実施する場合は、神戸市のオンライン申請受付システムである「e-KOBE」を使用し、システム上で提出資料の確認を行っていただくことを想定しています。 なお、オンラインでの申出を実施するかについては、契約締結後、本市との協議により決定します(Q43もご参照ください)。
39	仕様書	2業務内容	(10)	⑤	書類一式を保管する書庫について、業務履行場所が受託者の設置する場所である場合、その業務履行場所内に設置する鍵付きのキャビネット等という認識で宜しいでしょうか。もしくは業務履行場所とは別で市が指定する保管場所がありますでしょうか。	ご認識の通りです。受託事業者にて、鍵付きキャビネット等機密書類を管理する上で適切な設備を提案・ご準備ください。

40	仕様書	2業務内容	(10)	⑥	<p>繁忙期に各区役所・支所（11か所）へ派遣する人員は「各1名程度」とありますが、</p> <p>①来庁者が殺到した場合の増員は想定されていますか。</p> <p>②また、派遣期間は「1か月程度」とありますが、延長の可能性はありますでしょうか。</p> <p>③実施頻度について、平日のみ又は土日祝は隔週/月1回目途に実施対応など、どのような想定をされていますでしょうか。</p> <p>④また、対応スタッフ1名の他、現地統括責任者はどこかの現場に常駐する必要はありますでしょうか。</p>	<p>①②現時点では、増員及び派遣期間の延長は想定しておりません。市民の利便性向上のために追加で提案いただくことは妨げません。また、厚生労働省の方針によって変更する場合があります。その際は、事前に協議いたします。</p> <p>③実施頻度については、派遣期間中は平日の区役所開庁時間＋前後の準備時間を想定しています。</p> <p>④現地統括責任者は、現場への常駐は不要ですが、現場からの問い合わせに適時対応できるようにしてください。</p>
41	仕様書	2業務内容	(11)		<p>回線数算出のため、類似の給付金事業等の実績から想定される受電件数（日次または月次）の目安があればご教示ください。</p>	<p>一次コールへの電話について、ピーク時は1日あたり1,500～1,800程度を受電があるのではないかと考えています。そこから、平時の受電数を想定して全体のコールセンター体制を検討してください。ただし、応答率が極端に下がる場合は適宜協議させていただきます。</p>
42	仕様書	2業務内容	(11)		<p>外国語対応が必要な世帯の想定数をご教示ください。</p>	<p>対象世帯の10%未満と想定しております。</p>
43	仕様書	2業務内容	(8)	②	<p>「オンライン申請を含む」との記載がありますが、こちらは受託者で別途システムを構築する必要があるということでしょうか。</p> <p>またその場合、貴市が想定している仕様やスキームなどご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>オンラインでの申出を実施する場合は、神戸市のオンライン申請受付システムである「e-KOBE」を使用し、システム上で提出資料の確認を行っていただくことを想定しています。</p> <p>なお、オンラインでの申出を実施するかについては、契約締結後、本市との協議により決定します。</p> <p>ただし、委託事業者が独自のシステムを構築してオンライン申出を受け付ける提案を妨げるものではありません。なお、本業務において取り扱う情報は、生活保護の受給状況という機密性の高い情報であることに鑑み、それらの情報をいかにセキュアに取り扱うかも、評価の観点に含めます。</p>
44	仕様書	2業務内容	(10)	⑥	<p>区役所や支所への人員配置においては、最低でもスタッフ1名と現地統括責任者1名の計2名を配置する必要があるのでしょうか。</p> <p>現地統括責任者がスタッフを兼ねることは不可でしょうか。</p> <p>また現地でのイス・机・電話回線などの備品類は別途用意する必要はございますか。</p>	<p>現地統括責任者がスタッフを兼ねることは認めません。現地統括責任者は、現地スタッフとは別に、本業務を通じて最低1名配置してください。</p> <p>現地統括責任者は現場への常駐は不要ですが、現場からの問い合わせに適時対応できるようにしてください。</p> <p>なお、現地統括責任者は、本事業を統括する業務責任者との兼任も認めません。</p> <p>現地でのイス・机については本市にて用意します。</p> <p>ただし電話回線については、委託事業者にて携帯電話等をご準備ください。</p>
45	全般				<p>貴市で想定されている給付スケジュール 給付開始 給付完了 があればご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>受給中世帯に対する追加給付は、R8年度中の給付完了を想定しています。廃止世帯に対する給付は、R9年度も継続を想定しています。ただし、国の方針によっては変更になる可能性もあります。</p>
46	仕様書	2業務内容	(6)	①	<p>「事業終了後に当ツールを納品」は、システムを納品する想定か？。</p> <p>※クラウドサービスで構築の場合、神戸市でアカウント契約いただく事は可能か。</p>	<p>Q25、26をご参照ください。</p>
47	仕様書	2業務内容	(6)	①	<p>特記事項及び期間はどのような内容を想定しているか？</p>	<p>法63条返還金・法78条徴収金・遡及受給等が今般の追加給付に影響を及ぼす事由で発生しているかを判別するための情報及び、発生した対象期間を想定しています。</p>
48	仕様書	2業務内容	(6)	①	<p>ケース番号とは何を示すか？</p>	<p>生活保護は世帯を単位とした給付であり、受給世帯を管理する番号をケース番号と呼んでいます。神戸市は区ごとに福祉事務所を有すること、また、今回の支給は廃止世帯も対象になり、過去の受給も連続する期間単位で管理することから、区コード-ケース番号-履歴番号の組み合わせで給付対象を管理することを予定しています。</p>
49	仕様書	2業務内容	(6)	①	<p>生活保護システムからの抽出データから把握できるリストの項目は何になるか？</p>	<p>厚生労働省提供の計算ツールに格納するデータ項目及び、手修正が必要になると見込まれる、法63条返還金・法78条徴収金・遡及受給等の発生事由・対象期間を判別するデータ項目を予定しています。</p> <p>詳細なデータ項目は、Q5をご参照ください。</p>
50	仕様書	2業務内容	(7)	②	<p>神戸市役所が保有する執務スペースを使用する場合、ネットワーク工事などは可能か。</p>	<p>Q29をご参照ください。</p>
51	仕様書	2業務内容	(8)	②	<p>廃止世帯のオンライン申請用のシステムは、受託者が構築か。また、紙申請の場合、対象者はどこで申請書を入力するのか。</p>	<p>Q38をご参照ください。</p>
52	仕様書	2業務内容	(8)	②	<p>廃止世帯のデータなし対象者における挙証書類は何を想定しているか？</p>	<p>Q19をご参照ください。</p>
53	仕様書	2業務内容	(8)	②	<p>郵送での受取はどの程度の数を想定しているか？受取先は受託者が設置するセンターでの対応か？</p>	<p>受取先は受託者が設置する事務局を想定しています。受取件数は具体的な想定はまだありませんが、廃止世帯のうち多くが郵送での申出を行うと想定されます。</p>
54	仕様書	2業務内容	(8)	②	<p>財務会計システムへの連携データ整理・加工とあるが連携する項目・要件定義はどのようなものがあるか？</p>	<p>金融機関へ口座振込を依頼できる全銀フォーマットを想定しています。</p>
55	仕様書	2業務内容	(8)	②	<p>廃止世帯の申請受付終了はいつ頃を予定でしょうか。</p>	<p>令和9年3月末を想定しています。ただし、国の方針によっては変更になる可能性もあります。</p>
56	仕様書	2業務内容	(10)	②	<p>郵送代は甲が別途負担との事だが、差出際の指定郵便局あるか。また、発送方法は指定があるか。(普通郵便や書留郵便など)</p>	<p>事前に郵便局の指定が必要です。郵便局の指定については、契約後協議させていただきます。なお、発送方法は、原則普通郵便を想定しています。</p>
57	仕様書	2業務内容	(10)	⑤	<p>書庫にて保管とあるが、これはどこを想定されているか？受託者で場所を設ける必要があるか？</p>	<p>資料については、執務スペース内に鍵付きキャビネット等を用いて保管してください。</p> <p>受託事業者にて、機密書類を管理する上で適切な設備を提案・ご準備ください。</p>
58	仕様書	2業務内容	(10)	⑥	<p>各区役所、支所における作業環境やスペースはどの程度を提供頂けるイメージか？</p> <p>ネットワーク環境は受託者で準備の場合は構築自体は可能か？</p>	<p>現地でのイス・机を本市にて用意し、デスク1つ分程度のスペースを想定しています。ネットワーク環境について、区役所・支所への回線の敷設などは想定しておりません。必要があれば、受託事業者でモバイルwi-fiルーターなどを用意してください。</p>
59	仕様書	2業務内容	(10)	⑥	<p>この繁忙期対応時のみの採用者の配置でも可能か？また既に従事している審査業務や問い合わせ対応業務との兼務も可能か？</p>	<p>審査・問い合わせ業務に支障をきたさないようであれば兼務も可と考えます。繁忙期のみの採用は可ですが、市民からの信頼を損ねないよう、対応も含めた研修・教育が必要と考えます。</p>

60	仕様書	2業務内容	(11)	「問い合わせ対応業務」(二次コール)の語学対応のみ、別ロケーションでの対応は可能か?	適時対応できるのであれば可能です。
61	仕様書	2業務内容	(11)	事務局はコールセンターと事務処理業務を別拠点とし、複数拠点とする事は可能でしょうか。	適時対応及び複数拠点間で連携がとれるのであれば可能です。
62	仕様書	2業務内容	(11)	対象期間の①②それぞれの想定問い合わせ電話呼数はどれくらいか?	一次コールへの電話について、ピーク時は1日あたり1,500~1,800程度を受電があるのではないかと考えています。二次コールへの電話については、一次コールの半数程度になると想定されます。ただし、応答率が極端に下がる場合は適宜協議させていただきます。
63	仕様書	2業務内容	(12)	窓口での現金給付は受託者で現金自体を手交する対応は発生しない認識であっているか?その場合の窓口の案内先はどこが想定になるか?	原則として、支給方法は振込として、真にやむを得ない場合に限り、現金書留で実施する予定です。万が一、窓口での支給を行う必要がある場合には、適宜協議させていただきます。
64	仕様書	2業務内容	(12)	窓口の人数の指定はあるか?	Q63をご参照ください。
65	仕様書	2業務内容	(13)	溶解処理などとなるが、シュレッダー等での対応も可能か?	生活保護の受給状況という機密性の高い情報であることに鑑み、それらの情報をいかにセキュアに取り扱うかも、評価の観点に含めます。破棄についても同様です。機密性の高い個人情報が外部に漏れるリスクが最小限になると考えられる方法を提案してください。
66	仕様書	3業務履行場所		『当該業務履行場所に甲の作業スペース等を設置すること』とは、スペースの広さは何席程度で、訪問頻度と作業内容のおおよそ見込をご教示下さい	スペース、訪問頻度については、Q28及びQ33をご参照ください。作業内容はデータ確認などの軽作業を想定しています。
67	仕様書	3業務履行場所		契約後、4/1~準備期間として研修等は外部で実施していく前提とし、事務局開設はいつ頃からを想定されていますでしょうか。	令和8年4月1日に契約を締結したのち、いつ頃事務局を開設できるのかも含めて、提案してください。なお、この追加給付については、4月以降問い合わせが増える可能性が高く、契約締結後可及的速やかにコールセンターを立ち上げていただきたいと考えています。また、現状では、追加支給のために必要な世帯状況のデータは4月以降、随時抽出する予定です。その後速やかに計算・支給事務を行っていただきたいと考えています。そのために必要な準備作業(事務局の設営のみならず、サンプルデータを用いた計算ツールの検証、必要な印刷物の作成、業務マニュアルの作成、スタッフの研修など)を加味して提案してください。
68	仕様書	2業務内容	(6)	① 「~なお、現時点で想定されるデータ項目は~」とありますが、これは、甲(貴市)から提供されるデータを指している認識で間違いありませんでしょうか。	お見込みのとおりです。
69	仕様書	2業務内容	(6)	① 「・秘匿する必要がある個人情報については、甲乙が許可する者とその他の者が閲覧する画面の表示項目を変えるなど、特別な取り扱いが可能な機能を有すること。」とありますが、「秘匿する必要がある個人情報」を具体的にお示しください。また、表示項目ではなく、運用面で許可されない者への制限を設けることでも問題ありませんでしょうか。	神戸市から提供するデータには、生活保護受給者の氏名、世帯構成、住所等の機密性の高い情報が含まれています。各作業工程や役割ごとに、そのスタッフの業務に関係する情報のみ閲覧できるような情報の切り分けができるスキームの構築を求めます。
70	仕様書	2業務内容	(8)	① 法63条返還金・法78条徴収金等のリストに該当がある場合、追加給付案に反映させ、最終的な追加給付額案を作成する作業において質問です。『最高裁判決を踏まえた対応に関するQ&A』においては、徴収金の納入に充てる旨の申出があった場合に、それが可能であると読み解ける回答がありますが、最初の金額算定において法63条返還金・法78条徴収金等のリストの金額を反映させて、支給額を決めるという理解でよろしいでしょうか。	ご質問いただきましたQAにて言及されている内容は、対象者に法63条返還金や法78条徴収金といった債務がある場合に、追加給付をそれに充てることができるとしているものであり、追加給付の額算定とは無関係です。神戸市が生活保護システムから抽出する生活保護支給データには、法63条返還金、法78条徴収金、遡及支給の原因となった最低生活基準の変更(加算の加除、生活扶助費の基準変更など)が反映されていません。したがって、追加支給対象期間を対象とした返還金・徴収金・遡及受給の決定がされた世帯に対する追加支給額を算定するにあたっては、返還金・徴収金・遡及支給等の該当リストを基に、最低生活基準の変更を手作業で反映させる必要があります。その反映作業を実施していただきたいという趣旨です。
71	仕様書	2業務内容	(10)	⑥ 繁忙期に各区役所へ1ヶ月程度1名を配置する必要と記述がありますが「対応が必要となる具体的な区役所・支所」はどれくらい前に通知して頂けますでしょうか。	区への配置が決まり次第、速やかにお伝えする予定です。受託事業者決定後、詳細については、本市と協議の上決定するとともに、適宜柔軟に対応する予定です。
72	仕様書	2業務内容	(12)	受託事業者による、①現金の用意②保管・管理③窓口での手渡し④封入封緘⑤郵送業務は、委託範囲外と認識していますが、齟齬ありますでしょうか。	②保管・管理については、一定期間実施していただく可能性があります(書留が不着になってしまい、事務局に返戻された場合など)。
73	仕様書	2業務内容	(12)	現在受給中世帯32,000世帯のうち、上記③、また⑤の対応想定世帯数は何世帯でしょうか。	受給中世帯に対する現金窓口給付は、区生活支援課で対応する予定です。本委託業務での対応は想定しておりません。
74	仕様書	2業務内容	(12)	現在受給中世帯、廃止世帯の方へのそれぞれの支払い予定日について毎月月末締め、月初に1回の支給等、想定はありますでしょうか。	毎月月末締め、月初に1回の支給は考えておりません。具体的な頻度等については現在検討中ですが、月に複数回の支給は必要と考えています。適宜協議させていただきます。
75	頭書及び委託契約約款	第13条		サービス指標や業務上の目標値の指定・それに対するペナルティはありますでしょうか。またそれらは約款第13条の適用となりますでしょうか。	本業務においては、サービス指標や業務上の目標値といった数値目標は特段さだめておらず、それによるペナルティなどは考えておりません。しかし、当然のことながら、委託契約約款を含む委託契約書に違反することがあれば、契約解除や損害賠償請求を行うことがあります。
76	仕様書	2業務内容	(6)	① 進捗管理ツールはkintone(サイボウズ社)にて構築を検討しております。「11 著作権等」に記載されているとおり、貴市にてアプリケーションを使用されることが想定されるため、貴市のkintoneアカウントにて構築を想定しております。貴市のkintoneアカウントを各責任者及び作業員に貸与いただくことは可能でしょうか。また費用は発生しますでしょうか。	Q25をご参照ください。
77	仕様書	2業務内容	(6)	① ご提供頂く各種データの授受方法について、ご教示ください。事業者にて準備する執務場所へのLGWAN敷設はご検討されておられますでしょうか。	データ授受については、Q27をご参照ください。事業者にて準備いただく執務場所へのLGWAN固定回線の敷設は現時点では考えておりませんが、神戸市情報系ネットワークの利用が必要な場合は、適宜協議させていただきます。

78	仕様書	2業務内容	(6)	①	他事業者については、システム改修業者などと想定しておりますが、必要に応じて相互協力にて作業を進める場合に、各業者間での意見出しやすり合わせの場を持つ必要性もあると考えます。それらは神戸市様主導で実施されると認識しておりますが、相違ございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。
79	仕様書	2業務内容	(9)	②	廃止世帯からのお申し出により、申出書等の必要書類を発送する場合、返送用封筒の同封は必要でしょうか。	返送用封筒の同封は必要です。
80	仕様書	2業務内容	(10)		オンライン申請の記載がございますが、こちらは神戸市職員によってフォームの構築などは行っていただく認識にて相違ないでしょうか。 またオンラインの場合発生する事務処理について詳細をご教示願います。 例) ステータス変更が発生するか、不備の連絡を電子申請上で行うのか、通知文についても電子申請上で行うのかなど	Q38、43をご参照ください。 事務処理としては、実際にシステムにログインしていただき、フォームへの入力内容の確認、提出された申出書類のダウンロード・確認・審査、進捗に伴うシステム上のステータス変更、不備があった場合のシステム上での連絡を想定しています。一方、決定通知の送付は郵送を想定しています。
81	仕様書	2業務内容	(10)	④	不備解消完了した書類について、申出書等の記入内容のデータ化業務を行う、とありますが、申出書情報を端末に入力をする・申請書をOCRで読み取ってPDF化する等と考えられますが「データ化」とはどのような作業を示していますでしょうか。	申出書及び添付資料を審査いただき、必要事項を進捗管理ツールに入力していただくとともに、当該資料をスキャンして世帯ごとにPDFファイル形式で保存することを想定しています。
82	仕様書	2業務内容	(10)	⑥	繁忙期（令和8年夏頃）に各区役所・支所での申出書等の作成支援や受付を行う必要が生じた場合の対応について作業者が従事する場所はどこを検討されていますでしょうか。	各区生活支援課等の執務室内を想定しています。
83	仕様書	2業務内容	(10)	⑥	作業者用にデスク・椅子が必要になると想定しますが、貴市にて手配いただけますでしょうか。	区に派遣されるスタッフのデスク・机については、本市で手配する予定です。 神戸市役所1号館16階に約100㎡のスペースを確保しておりますが、受託事業者が使用する机・椅子等については事業者で手配をお願いします。
84	仕様書	2業務内容	(10)	⑥	申出書などの受付が作業範囲と記されていますが、受け取った個人情報書類の保管・管理、また履行場所への移動方法について、ご教示ください。	受け取った個人情報資料は、一時的に区役所に保管します。 その資料の移送については、神戸市で責任をもって行います。
85	仕様書	2業務内容	(10)	⑥	人員配置について、1か月程度、時間は8:45～17:30まで各1名程度を想定しているとの記載となっておりますが、就業者の個人持ち物置き場、休憩時間時の対応など、想定範囲内で結構ですのご教示いただけますとありがたいです。	休憩時間は、12～13時を想定しております。 就業者の個人持ち物置き場については、現時点で未定です。
86	仕様書	2業務内容	(10)	⑥	定型業務についてはマニュアルに沿って対応させて頂く事は可能ですが、マニュアル内容を外れる個別のご相談については業務委託の場合、弊社スタッフが職員様に指示を仰いで対応する事はできません。そこで職員様より直接指揮命令が可能な派遣スタッフとしてのご提案は可能でしょうか。	個別で人材派遣契約を締結することは想定していません。基本的には、マニュアルに沿った対応をしていただく想定であり、対応に苦慮する事態が生じた場合には、現地統括責任者及び業務責任者を通じて神戸市と対応を協議していただくことを想定しています。 当該想定のもと、可能な限り遅滞なく対応できる体制の構築を提案していただきたいと思います。
87	仕様書	2業務内容	(10)	⑥	コールセンターや窓口などで人格を否定されるような厳しいお言葉や暴力を申請者の方より頂いた場合の市の統一ルールはございましたらご教示願います。 そういったケースの場合、エスカレーション依頼を区役所職員様に行うことは可能ですか。	神戸市では、神戸市職員がカスハラに対応する際の根拠となる「神戸市カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しています。 https://www.city.kobe.lg.jp/a44881/customerharassment.html また、そういったケースの場合は福祉局くらし支援課へエスカレーションしていただければと思います。 くらし支援課にて全体把握をし、必要であれば各区へ情報共有する想定で考えております。 具体的な対策方法については、契約締結後協議させていただきます。
88	仕様書	2業務内容	(11)		準備する電話番号は神戸市市外局番（078-）でしょうか。	Q30をご参照ください。
89	仕様書	2業務内容	(11)		コールセンタースタッフについて必要なセキュリティ対策（ログ管理、在宅環境の安全性確認等）を講じた場合、個人情報を取り扱わない一次受付業務に限り、在宅勤務での対応を認めていただくことは可能でしょうか。	・適切・丁寧で市民からの理解と信頼を得られる運営 ・効率的かつ効果的で迅速な運営 ・安定的かつ円滑な業務運営 が担保されるのであれば、認めます。 ただし、本業務において取り扱う情報は、生活保護の受給状況という機密性の高い情報であることに鑑み、それらの情報をいかにセキュアに取り扱うかも、評価の観点に含めます。
90	仕様書	2業務内容	(11)		開始時期について、契約後即時コールセンターを開設することは難しいと考えております。貴市がいつまでには開始したいと想定されているのかご教示ください。	Q67をご参照ください。
91	仕様書	3業務履行場所			（履行場所について）神戸市内に用意するもの、と記載がありますが、BCP対策の観点から神戸市内及び神戸市外にも履行場所を設置することは可能でしょうか。 （例）電話で聞き取った個人情報以外を有しないコールセンター設置など	履行場所を神戸市内及び神戸市外にも設置いただくことが可能です。 神戸市外の履行場所であってもスムーズで円滑な業務遂行ができるように環境整備をお願いします。
92	仕様書	3業務履行場所			履行場所に職員様の作業スペースを設定する際、は何人が必要となりますでしょうか。また、デスクと椅子の設置でよろしいでしょうか。	Q28をご参照ください。デスクと椅子の設置を想定しています。
93	仕様書	3業務履行場所			神戸市役所が保有する執務スペースの活用について、受託者側の判断の元に効率的かつ効果的・迅速的であり、また安定的かつ円滑な業務遂行を検討した上で常時使用を行うか否か（一定期間・作業範囲を絞っての使用など）を検討しても良いでしょうか。	神戸市役所が保有する執務スペースの使用有無については受託者側で検討していただいて構いません。 神戸市役所の職員は、当該執務スペースで勤務する予定です。
94	仕様書	13その他			契約締結後に業務内に変が生じる可能性がある、とのことですが、その際に仕様追加や変更により追加費用が生じた場合、その分の費用のご請求も可能との認識でよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。ただし、その場合は、変更契約の締結が必要となります。変更契約の可否の判断及び事務処理に一定の期間が必要になるので、事前に協議させていただきます。

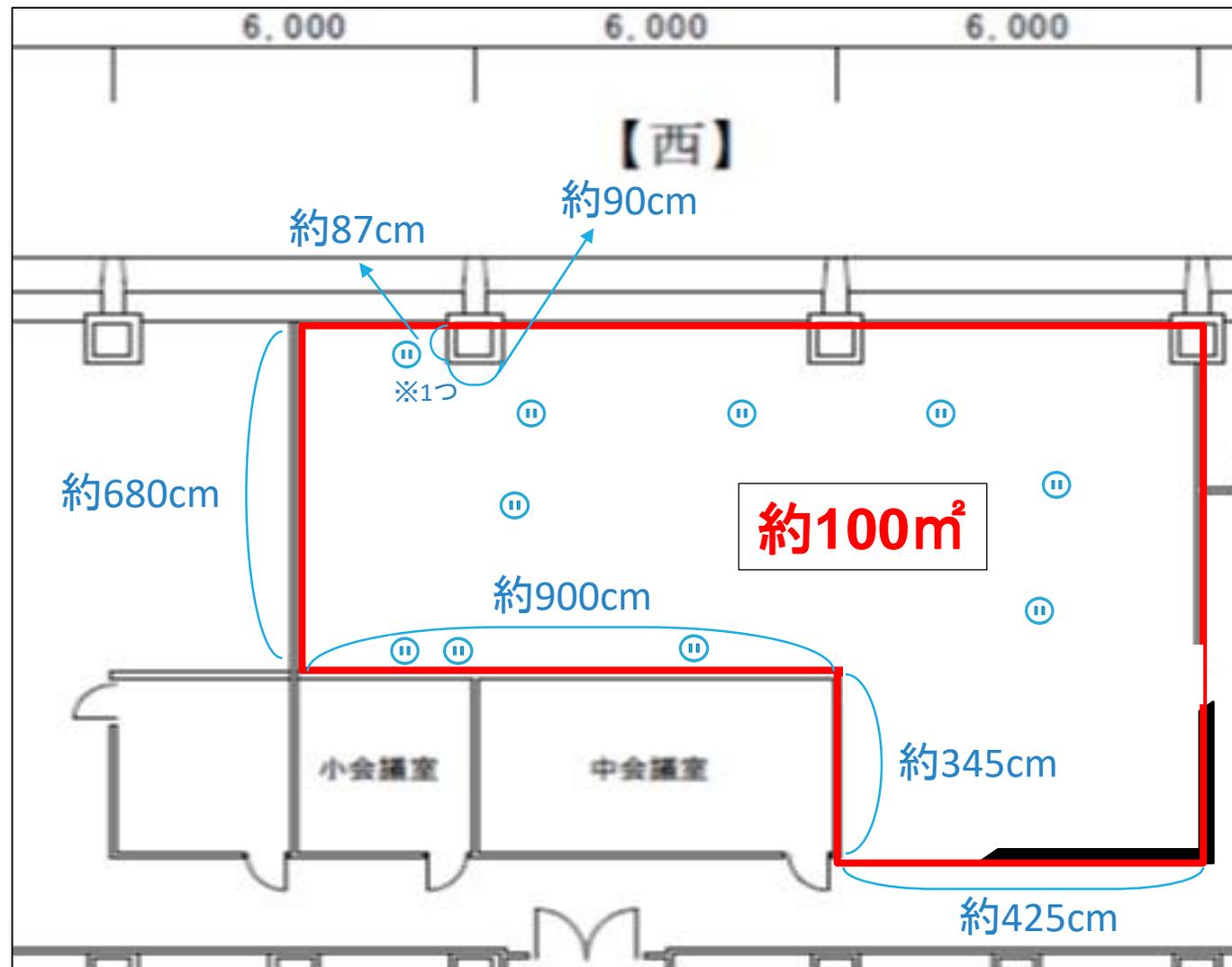
95	その他			<p>給付開始後、各区の窓口にて算定結果（給付額）について問い合わせがされると見込まれます。各区のご担当者様（ケースワーカー様等）が算定額をご確認される方法はどのように想定されておられますでしょうか。</p>	<p>支給決定段階で各区に対象者と金額を連絡する想定です。 なお算定結果の問い合わせ対応（内訳説明や通知文の見方）はコールセンターにて対応を想定しています。 また、廃止世帯からの問い合わせについては、すべてコールセンターでの対応を想定しています。</p>
96	その他			<p>印刷については貴市承認の上で印刷事業者の一部再委託を検討しております。その際にLGWAN上にて印刷事業者にデータ連携を想定しておりますが許諾いただけますでしょうか。もしくはCD-R等でのセキュリティ便によるデータ連携は可能でしょうか。</p>	<p>再委託の全部又は大部分についての一括した再委託は認められていないため、本市契約を履行する者や役割分担等の全体像を把握・確認するための事前の申請・承認をした上で、再委託することは可能です。 ただし、現状では、受託事業者と再委託先である印刷業者とのデータ連携について、神戸市の情報系ネットワークを經由して行うことは想定していませんので、セキュリティの担保されたデータ連携方法を受託事業者にて提案してください。 なお、本業務において取り扱う情報は、生活保護の受給状況という機密性の高い情報であることに鑑み、それらの情報をいかにセキュアに取り扱うかも、評価の観点に含めます。</p>
97	その他			<p>貴市より対象として提供いただくデータは確定しており、初回に頂ける認識でよろしいでしょうか。日々追うごとに対象者が増える事は想定されるのでしょうか。</p>	<p>初回の提供時に概ね対象者は確定できますが、遡及適用により対象期間内の受給が若干数発生することを想定しています。</p>
98	その他			<p>問い合わせ頂く方々とのトラブルを防ぐためにアナウンスを流した上で全通話録音を実施する事は問題ないでしょうか。</p>	<p>問題ありません。Q30もご参照ください。</p>
99	その他			<p>決定通知書等の印刷が仕様に含まれておりますが、市民の外字について外字フォントはご提供いただけますでしょうか。</p>	<p>印刷時用の生活保護システム用フォントは業務終了後のアンインストールを条件として提供可能です。データ管理用端末へのインストールは可否・台数含め検討させていただきます。ただし、厚生労働省より提供される計算ツールはShift-JISの仕様です。受給中世帯については生活保護システムから出力する決定通知書に、計算ツールから出力される決定通知書の2ページにある明細書を添付する運用を考慮しており、計算ツールの宛名は使わない想定です。廃止世帯については、申出書記載の現住所入力も必要となることから、宛名部分については平字への修正もしくは平字での一からの入力が必要となることを想定しています。この部分、当方の現時点での想定のため、より効率的な対応方法があれば提案書での提案をお願いいたします。</p>

神戸市役所内 執務スペース

〒650-8570

神戸市中央区加納町6-5-1
神戸市役所1号館16階西側
(約100㎡)

- ・4人掛けミーティングテーブルあり
- ・机・椅子 10セットあり
うち、6セットは市職員用として想定。
- ・脇机6台
- ・受託事業者スタッフ用の机・椅子については、準備ください。
- ・受託事業者スタッフ用のロッカーについては、準備ください。
- ・電源、コンセントについては、要相談。



Ⓜ…コンセント×2

〈執務スペース左側〉



〈執務スペース右側〉

