

令和8年3月4日

契約番号	2025006699																						
件名	令和7年度郡山市食料品等物価高騰支援給付金支給業務委託																						
質 問 事 項	回 答																						
<p>仕様書 p 2、対象者見込数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「非課税 3万世帯」、「非課税除く75歳以上 1.5万世帯」のそれぞれの『プッシュ型』と『申請型』の件数をご教示ください。 <p>仕様書 p 4、コールセンター業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6月上旬から8月末までの期間に想定される月別の入電件数をご教示ください。 <p>・また、過去の給付金事業（R6非課税、R6調整給付、R7不足額）における、通知書発送時期とその後の入電件数についてもご教示ください。</p>	<p>・現在、対象者抽出作業を行っているため、正確な件数はご提示しかねますが、過去に実施した給付金事業では、市民税均等割非課税世帯のうち、概ね9割が「プッシュ型」、1割が「申請型」の割合で支給しております。</p> <p>また、今回支給対象としている、市民税均等割非課税世帯を除く75歳以上のみで構成される世帯への給付金は、全て「申請型」で支給します。</p> <p>・過去の給付金実施時の実績に基づき、以下を想定しています。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>非課税世帯</td> <td>2,000～2,500</td> <td>1,500～2,000</td> <td>500～1,000</td> </tr> <tr> <td>高齢者世帯</td> <td>1,000～1,500</td> <td>700～1,000</td> <td>300～800</td> </tr> </tbody> </table> <p>・令和6年度郡山市物価高騰緊急支援給付金（冬期）について以下に示します。 なお、令和7年度郡山市定額減税補足給付金（調整給付）及び令和7年度郡山市定額減税補足給付金（不足額給付）における情報につきましては、他課における事業であるほか、制度の仕組み等も異なるため、ご提示しかねます。</p> <p>《参考：令和6年度郡山市物価高騰緊急支援給付金（冬期）》</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>4月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>通知書等発送後</td> <td>2,034</td> <td>1,473</td> <td>582</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和7年2月14日付で通知書等発送。 ※通知書等発送後における入電件数のみ集計しております。</p>				6月	7月	8月	非課税世帯	2,000～2,500	1,500～2,000	500～1,000	高齢者世帯	1,000～1,500	700～1,000	300～800		2月	3月	4月	通知書等発送後	2,034	1,473	582
	6月	7月	8月																				
非課税世帯	2,000～2,500	1,500～2,000	500～1,000																				
高齢者世帯	1,000～1,500	700～1,000	300～800																				
	2月	3月	4月																				
通知書等発送後	2,034	1,473	582																				

・コールセンターの応答率の指標（例、80%、90%等）は無いものと理解してよろしいでしょうか。

・仮に今後、応答率を設定した場合、それを満たさなかった場合は「契約不適合」となり、損害賠償の対象となるのでしょうか。

仕様書 p 5、窓口業務

・6月上旬から8月末までの期間に想定される月別の来庁者数をご教示ください。

・また、過去の給付金事業（R6 非課税、R6 調整給付、R7 不足額）における、通知書発送時期とその後の来庁者数についてもご教示ください。

仕様書 p 6、対応の際の注意事項

・窓口の外国語対応は、コールセンターと同じく「英語、中国語」で問題ないでしょうか。

仕様書 p 7、事務処理センター業務

・5月上旬から9月末までの期間に想定される月別の事務処理者数をご教示ください。

・お見込みのとおりです。

・応答率の指標はございませんので、契約不適合となることもございません。

・過去の給付金実施時の実績に基づき、以下を想定しています。

	6月	7月	8月
非課税世帯	約500	約500	約300
高齢者世帯	約300	約300	約150

・令和6年度郡山市物価高騰緊急支援給付金（冬期）について以下に示します。
なお、令和7年度郡山市定額減税補足給付金（調整給付）及び令和7年度郡山市定額減税補足給付金（不足額給付）における情報につきましては、他課における事業であるほか、制度の仕組み等も異なるため、ご提示しかねます。

《参考：令和6年度郡山市物価高騰緊急支援給付金（冬期）》

	2月	3月	4月
通知書等発送後	638	672	289

※令和7年2月14日付で通知書等発送。

※通知書等発送後における来庁者数のみ集計しております。

・お見込みのとおりです。なお、外国語対応は翻訳機等の利用も可とします。

・以下を想定しています。

	5月	6月	7月	8月	9月
非課税世帯	約3,000	約5,000	約5,000	約3,000	約100
高齢者世帯	約4,000	約4,000	約4,000	約2,900	約100

・また、過去の給付金事業（R6非課税、R6調整給付、R7不足額）における、通知書発送時期とその後の事務処理件数についてもご教示ください。

仕様書 p 7、印刷物、イ通知書等用紙

下記の記載があるが、非課税及び高齢者の全件が通知書、その1割が申請書となっています。

通知書＝プッシュ型、申請書＝申請型と理解した場合、『原則、プッシュとし、1割程度が申請型になる』、という理解で相違ないでしょうか。

――抜粋――

市民税非課税世帯用通知書 30,000 部

市民税非課税世帯用申請書 3,000 部

高齢者世帯用通知書 15,000 部

高齢者世帯用申請書 1,500 部

仕様書 p 9、口座情報入力

「管理システム」とは、特に環境を制限することはないでしょうか。

例、LGWAN必須、オンプレミス必須、ISMAP認証必須 など。

仕様書 5 ページのコールセンター業務のご説明の中で、「(3)対応言語 日本語のほか、英語及び中国語での対応を可能とすること」となっておりますが、実際英語と中国語のそれぞれの対応頻度及び割合をご教示いただけますでしょうか。

仕様書 4 ページにコールセンター業務の席数が記載されておりますが、全要員、英語・中国語の2言語ができる想定でしょうか。それとも、どちらかの言語だけでもよろしいでしょうか。（例：3席の中、1席は日本語のみ、1席は日本語・英語、1席は日本語・中国語）

・令和6年度郡山市物価高騰緊急支援給付金（冬期）について以下に示します。なお、令和7年度郡山市定額減税補足給付金（調整給付）及び令和7年度郡山市定額減税補足給付金（不足額給付）における情報につきましては、他課における事業であるほか、制度の仕組み等も異なるため、ご提示しかねます。

《参考：令和6年度郡山市物価高騰緊急支援給付金（冬期）》

	2月	3月	4月
通知書等発送後	3,190	4,571	4,975

※令和7年2月14日付で通知書等発送。

※通知書等発送後における事務処理件数のみ集計しております。

・通知書は、本市で抽出し、対象者に対して送付するもので、通知書は確認書を兼ねており口座情報を把握していない方は別途申請を必要とします。申請書は、抽出時点以降に、各種申告を行った上で、新たに対象となった方や窓口申請時に使用するものです。

また、現在、対象者抽出作業を行っているため、正確な件数をご提示しかねますが、過去に実施した給付金事業では、市民税均等割非課税世帯のうち、概ね9割が「プッシュ型」、1割が「申請型」の割合で支給しております。

また、今回支給対象としている、市民税均等割非課税世帯を除く75歳以上のみで構成される世帯への給付金は、全て「申請型」で支給します。

・特に環境の制限はありません。

・これまで実施した給付金事業で、特に集計は行っていないためご提示することができません。

・対応に支障を及ぼさないよう、柔軟な対応をお願いします。なお、外国語対応は翻訳機等の利用も可とします。

コールセンターの外国語対応可能要員に対しては、再委託は可能でしょうか。

仕様書5ページの相談窓口業務につきましては、過去実績から繁忙期と通常期はそれぞれ何席が想定されますか。

仕様書7ページの事務処理センター業務で、履行場所に「受注者側が準備する場所（ただし、急なトラブル等にも迅速な対応が可能であること）」と記載されておりますが、ご指定の場所の範囲はございますでしょうか。（例：郡山市役所から〇〇Km以内等）

事務処理センターの印刷物作成業務は再委託可能でしょうか。

仕様書9ページの「d 二重交付の防止」と「キ 口座情報入力処理」にそれぞれ受注者側でシステムの構築が必要な認識でございますが、こちらのシステムはご指定の形式（レベル）等はございますでしょうか。（例：エクセル上での管理もしくは独自化しているアプリ及びツール）

質問事項項目：P2, III-2

給付対象者見込全数（非課税世帯30,000世帯、高齢者世帯15,000世帯）の内、公金口座を利用した支給のお知らせ（プッシュ式通知）の対象となる世帯の想定割合がございましたらご教示ください。

質問事項項目：P4, I-(4)-(1)

利用回線種別について、「一般回線を利用する。」との記載があるが、一般回線とはアナログ電話回線のことを指しますでしょうか。

また、光回線の利用など合理的な理由がある場合は、協議させていただくことは可能でしょうか。

質問事項項目：P7, III-4-(2)

非課税世帯および高齢者世帯の対象世帯抽出は本業務の委託範囲外でよろしいでしょうか。

仮に、受託者側での対応となった場合、どのようなリスト（フォーマット）をご提供いただけますでしょうか。

・契約時に、再委託に関する承認依頼をご提出の上、本市が承認後に可能となります。

・繁忙期が3席以上、通常期は状況に応じて柔軟な対応をお願いします。

・事務処理センターの設置場所に指定はありません。

・契約時に、再委託に関する承認依頼をご提出の上、本市が承認後に可能となります。

・特に指定はありません。

・現在、対象者抽出作業を行っているため、正確な件数はご提示しかねますが、過去に実施した給付金事業では、市民税均等割非課税世帯のうち、概ね9割が「プッシュ型」、1割が「申請型」の割合で支給しております。

また、今回支給対象としている、市民税均等割非課税世帯を除く75歳以上のみで構成される世帯への給付金は、全て「申請型」で支給します。

なお、当該給付金を支給する口座は、デジタル庁の公金受取口座登録制度を利用したものではありません。

・お見込みのとおり、一般回線とアナログ回線は同義とご認識していただいて問題ありません。

基本的に仕様書のとおりとしておりますが、合理的な理由がある場合は、協議可能です。

・お見込みのとおりです。

質問事項項目：P7, III-4-(2)-①

印刷物の作成において、申請する方が分かりやすい申請様式とするなど、合理的な理由がある場合は、協議の上、申請書の様式を変更することは可能でしょうか。

質問事項項目：P7, III-4-(2)-①-イ

「通知書等用紙」において、「申請書」というのは、発送せず窓口に常備するなどの用途を想定した、宛名を印字しない白紙の申請書という認識で相違ないでしょうか。

また、上記申請書は他市転入の方々などが手書きで申請し、委託業者事務局の審査対象という認識でよろしいでしょうか。

質問事項項目：P7, III-4-(2)-①

不備通知用の往信封筒が仕様に含まれておりませんが、「オ 不備通知文」および「ケ 不備返信用封筒」と同数量が必要な認識で相違ないでしょうか。

質問事項項目：P8, III-4-(2)-②

「通知物等の封入・発送業務」において、通知物の局出しの指定郵便局はございますでしょうか。

質問事項項目：P8, III-4-(2)-③-キ

「最新の金融機関コード便覧（全国銀行協会発行）」との記載があるが、具体的にいつ付けのものが必要となりますでしょうか。

質問事項項目：P10, III-4-(2)-③-ク-C

「発注者が提供する情報端末機により住基情報等を確認」という業務内容は、白紙の申請書（最大で非課税世帯3,000件・高齢者世帯1,500件）に対し、庁舎内設置の端末で支給対象世帯であるか確認するという認識で相違ございませんでしょうか。

・申請書等の様式は、「令和7年度郡山市食料品等物価高騰支援給付金支給事務実施要綱」で定めているため、基本的に受注者による様式変更はできませんが、合理的な理由がある場合は、協議可能です。

・「通知書等用紙」における「申請書」は、発送せず窓口に常備するもののほか、抽出時点以降に、各種申告を行った上で、対象となった方が使用するものです。

当該申請における審査につきましては、受託業者が設置する事務処理センター業務の範囲としております。

・お見込みのとおりです。

・特に指定はありません。

・特に指定日はありません。随時最新の情報の確認をお願いします。

・お見込みのとおりですが、申請書によるもののほか、必要に応じて確認をお願いします。