

## 一宮市食料品物価高騰支援金給付業務プロポーザル 質問回答表

2026.2.3

No.	質問資料	質問ページ	質問事項	回答
1	仕様書	P1 7	セブンペイメントとの打合せが必要に応じて実施とありますが、想定される打合せ頻度や参加者(市同席の要否)はありますでしょうか。	1回ないし2回程度を予定。基本的には市同席の上、契約から5月末までの間で、オンラインでの打ち合わせを想定。
2	仕様書	P2 1(2)	市提供データ(住基・公金受取口座等)の初回提供予定日および差分データの提供頻度について、現時点での想定はありますでしょうか。	初回提供予定日は契約締結後すぐの2/10予定。差分提供予定日は2/27予定。なお、差分データの提供は1回のみの予定。
3	仕様書	P2 1(2) ア(ア)~(ウ)	貴市からデータ受領後、受託者にてデータクレンジングが必要でしょうか。また、(3)各データの関連付けにおける「宛名番号で関連付けできないデータ」とは具体的にどの項目に該当しますか？	データクレンジングは不要です。 また、宛名番号で関連付けできないデータは基本的には無いものと考えています。
4	仕様書	P2 1(4) ア(イ)	セキュリティ対策を講じたネットワークとは、LGWAN等の専用回線も含まれますでしょうか。セキュリティ対策が担保できればよい認識でしょうか。	LGWAN等の専用回線も含まれます。セキュリティ対策が担保できれば可。
5	仕様書	P4 2(8)イ	(8)返信用封筒の仕様 イ「のり付き」について、作業効率や粘着性の劣化等を考慮して、「グラシンテープ加工」で対応は可能でしょうか？	対応可能
6	仕様書	P4 2(8)エ	返信先は市・事務センター等可とあるが、仮に市とした場合、市へ提出された書類は、セキュリティに配慮した方法で定期的に受託先へ発送することになるでしょうか。	お見込みのとおりです。受付開始間もない時期は、相当数届くと思われるでの、最初の頃は毎日1便は必要と考えます。ただし、市から受託先への配送に係る費用は委託料に含んでください。
7	仕様書	P5 3(2)ア	郵送10万件・オンライン5万件の申請処理について、月別・週別のピーク想定時期はありますでしょうか。	発送後の2週間において5割程度の申請を想定。その後、8月末までなだらかに減少していくことを想定。
8	仕様書	P5 3(2)ア(ア)	市窓口への提出含むと記載がございますが、市窓口で直接受け取るケースもあるということでしょうか。受け取ることがある場合、市窓口から事務センターへの受け渡しはどのような形を想定しておりますでしょうか。	市で受け取った書類は、市から事務センターへ郵送または手渡しを想定。
9	仕様書	P5 3(2)ア(キ)	不備対応について、代表的な不備パターンおよび受託者判断で完結できる範囲と市確認が必要な範囲は整理されていますでしょうか。	不備パターンは、SMS返信希望者のうち、携帯電話番号ではなく固定電話番号の記入など、主に郵送書類における必須事項の記入誤りや記入漏れを想定。基本的には受託者で完結できると思われます。
10	仕様書	P5 3(2)イ(オ)	市へ提出する口座振込用データについて、提出フォーマット(CSV項目)および提出方法(暗号化・経路)の指定はありますでしょうか。	CSVかエクセルでの提出を想定。全銀協フォーマットでの提出を必須とはいたしません。 提出方法については、市が提供する大容量ファイル送受信システムを活用します。
11	仕様書	P5 3(2)エ	不着返礼戻分の報告について、「速やかに」の具体的な期限(当日中／翌営業日等)は定められていますでしょうか。	返戻場所が市役所の想定のため、(イ)(ウ)の処理のみ実施となりますので、仕様書を下記のとおり訂正させていただきます。  誤 (ア)不着返礼戻分があった場合は、その対象者の宛名番号を市に速やかにデータで報告 →正 削除  誤 (イ)上記対象者について、市から最新の住所情報の提供があった場合は、その住所に必要書類を再送 →正 (ア)市から最新の住所情報の提供があった場合は、その住所に必要書類を再送  誤 (ウ)システムへ新住所を、既存住所データを残した上で、入力 →正 (イ)システムへ新住所を、既存住所データを残した上で、入力
12	仕様書	P5 3(2)	(2)業務内容の仕様 ア-(ア)郵送のあった書類(市窓口への提出含む)の開封、整理作業について、市窓口へ提出された書類はプライバシーガード便等で定期的に事務局へ発送頂く事は可能でしょうか？(発送費用は委託費に含む)	可能です。
13	仕様書	P5 3(2)	(2)業務内容の仕様 ウ ATM 受取不可・口座振込不可者への対応について、送付する案内文書の仕様(A4或いはA3案内文と返信用封筒を封入封緘?)を教えて頂けますでしょうか？また、(ウ)上記送付後、郵送で届出のあった書類はPDF化して市へ送信し、(エ)システムへ「ATM不可・口座振込不可により現金給付」等のフラグ或いはコメントを入力するのみの認識でよろしいでしょうか？	A3案内文と返信用封筒を封入封緘して発送。また、システムの入力については、お見込みのとおりです。

## 一宮市食料品物価高騰支援金給付業務プロポーザル 質問回答表

2026.2.3

No.	質問資料	質問ページ	質問事項	回答
14	仕様書	P5 3(2)業務内容 ア (オ)	アップロード件数は調整とありますが、現段階での上限アップロードファイル数を教えていただけますでしょうか。(1ファイル1,000件x■ファイル)	セブン銀行ATMに同時期に多くの方が殺到することを避ける目的で、1日のアップロード数を制限することを想定しています。 具体的な上限数は未定ですが、1万件／日など、返送量を考慮しながら決定したいと考えています。
15	仕様書	P5 3(2)業務内容 ア (オ)	セブンペイメントにアップロード後のファイルの検証は発注者側(セブンペイメント)にて即座に確認していただけるのでしょうか。また、受託者にてアップロード後の不備について、責任の追及はない認識でよろしいでしょうか。	セブンペイメントにアップロード後のファイルの検証は発注者側(セブンペイメント)で対応。指定のフォーマットに適切にデータ入力後にアップロードが行われれば、アップロード後の不備については責任は及ぼしません。
16	仕様書	P5 3業務内容(2) イ(ア),ウ(ア)	「ATM受取不可と連絡があった対象者」とは、「コールセンターに連絡した方」という認識で良いでしょうか。また、追加提案にて、その対象者がコールセンター以外に連絡する方法があればそれでも良いという認識でしょうか。	基本的にはATM受取不可の連絡先については、コールセンターを想定しておりますが、コールセンター以外に連絡を受ける方法を構築できるのであれば、それでも可。
17	仕様書	P6 3(2)カ	書類保管について、保管場所の要件(施錠、入退室管理)および保管期限の指定はありますでしょうか。	個人情報を含むため、施錠および入退室管理での保管を条件とさせていただきます。保管期限については次の質問で回答。
18	仕様書	P6 3(2)カ	申請者から届いた書類は最終どのような扱いとなりますでしょうか。(提出、廃棄等)	事業終了後、申請に関する全書類を市へ提出をお願いします。ただし、市との協議録やメモ、発送書類の控え等は契約後に両者協議の上、取り扱いを決定。
19	仕様書	P6 4	コールセンターについて、6月以降はセブン銀行ATM受取にかかる質問が多いと想定しておりますが、開設直後に想定される質問はありますでしょうか。	次の内容が想定されます。 ・制度そのものへの質問や意見 ・公金受取口座についての質問 (公金受取口座とは、口座の登録方法、別口座に振り込んで欲しい、登録した覚えがない、婚姻により名字が変わったので口座名義が変わっているなど)
20	仕様書	P6 4(1)ア、ウ	コールセンターの設置期間および回線数について、3/29～3/27…10回線以上、3/31～5/8…5回線以上となっていますが、日々の記載誤りでしょうか？	仕様書の記載に誤りがございましたので、下記のとおり訂正させていただきます。  ア設置期間 誤 2026年3月29日から2026年10月30日 →正 2026年3月9日から2026年10月30日  ウ回線数 誤 3/29～3/27…10回線以上 →正 3/9～3/27…10回線以上  誤 3/31～5/8…5回線以上 →正 3/30～5/8…5回線以上
21	実施要領	P3 8選定方法	審査について、審査員は外部または所管轄外での審査でしょうか。	審査員については、当課の職員を除く市の職員で構成。
22	実施要領	P5 1(1)書式等 イ	補足資料として別紙にて提出することは可能でしょうか。また、その場合は審査対象内でしょうか。【例】評価基準に「印刷物のデザインについて、オンラインへの誘導・記入漏れ防止対策などなされているか」とありますが、A3サイズのものを企画書の中で判りやすく訴求するには困難かと感じました。	提出いただく企画提案書については、様式の定めがなく、任意の様式となりますので、表紙・裏表紙等を含め15ページ以内であれば、別紙での提出も可能で、審査対象内となります。
23	実施要領	P5 2記載内容	提案書の記載順は設けられておりますでしょうか。本資料と評価基準に記載されておりました内容と記載順が相違している為、どちらの資料を基準と認識すれば宜しいでしょうか。	企画提案書作成要領に記載された記載項目順での作成をお願いいたします。
24	評価基準	P1	事務センター・コールセンター(30点)の評価において、人員数・経験値・品質管理(KPI、監督体制等)の重視度に関する考え方方はありますでしょうか。	公金受取口座の登録やセブン銀行ATMでの受け取りなど複数の事業スキームでの給付となるため、遅延なく円滑に事業全体を遂行できる体制を期待しています。特にコールセンターへ様々な問合せが多数寄せられることが想定されますので、トラブルが発生しないように経験豊富なオペレーターの配置や、適正な人員配置を期待します。
25	評価基準	P1	セキュリティ(10点)について、最低限満たすべき必須要件(ISMS、Pマーク、入退室管理等)はありますでしょうか。	ISMS、Pマークの認証等は必須としていませんが、再委託先も含め適切に対策がなされているかを総合的に判断いたします。