

佐久市暮らし応援プリペイドカード給付事業プロポーザル質問に対する回答

番号	質問の場所	質問	回答
1	実施要領7ページ (別紙1-2-(1)-ア)	<p>Q 過去5年間に於いて、国又は地方公共団体等の公的機関が発注した業務の元請として同種・同類の業務（給付金、商品券及びデジタル支給品などの給付事業）を完了した実績（業務内容等を含む）を全て記述とありますが、案件数50件以上となる場合においても全てを記述するのがよろしいでしょうか。</p>	<p>A 原則として、該当する実績は全て記述してください。ただし、件数が膨大になる場合は、以下のとおり対応していただいで構いません。</p> <p>○企画提案書への記載：本事業の目的や規模に近く、参加者のノウハウを特筆できる主要な実績を優先的に抽出し、簡潔に記述してください。</p> <p>○一覧の添付：全実績については、別紙として一覧表（発注者名、業務名、履行期間を簡記したもの）を添付することで「全て記述」したものとみなします。</p> <p>なお、参加資格要件の確認に用いる書類（契約書の写し等）については、全ての案件分を提出する必要はなく、要件を満たしていることが確認できる主要な実績（最低1件）の分を提出してください。ただし、評価基準書に基づき実績の豊富さをアピールしたい場合は、参加者の判断により追加で提出することを妨げません。</p>
2	仕様書2ページ (第1章-3-(4))	<p>Q ① 令和8年4月 コールセンター・窓口の運営開始、② 令和8年4月 お知らせはがきの発送 等ありますが、こちらは各月中に開始する認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>A 各月中に業務を開始する認識で相違ありません。ただし、各業務の具体的な開始日については、契約締結後に本市と受託者間で協議・調整のうえ決定するものとします。なお、特に以下の点にはご注意ください。</p> <p>○コールセンター・窓口の運営開始：令和8年4月の「お知らせはがき」の発送前までに開設する必要があります。</p> <p>○お知らせはがきの発送：給付対象者データの検証や記載内容等の校正、郵便局との協議等を経た後、令和8年4月中に発送する計画です。</p> <p>○プリペイドカードの発送開始：プリペイドカードの調達や入金、発送物の作成、封入・封緘、郵便局との協議等を経た後、令和8年6月中旬に発送を開始する計画です。</p>

番号	質問の場所	質問	回答
3	仕様書3ページ (第2章-1)	Q 事務局は市外に設置でよろしいでしょうか。	<p>A 事務局の設置場所について、市外（受託者の事業所内等）に設置することは可能です。ただし、設置にあたっては以下の条件を満たすものとし、具体的な場所については企画提案書において提示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○市との連携：本市担当部署との緊密な連携・協議が円滑に行える体制であること。 ○トラブル等への対応：トラブル等が生じた場合に迅速に対応を行える体制であること。 ○窓口等との連携：佐久市役所内に設置する窓口や、その他の業務担当部門等（コールセンター、発送等）と情報共有および業務の引き継ぎが適切に行える体制であること。
4	仕様書4ページ (第3章-1-(2)-⑦)	<p>Q プリペイドカードの入金に要する費用の金額は実費（実費精算）額とあるが、これは686,000千円発行し、使用されなかった分（金額）を返金するというのでしょうか。</p> <p>Q 支払い方法は、市と協議とあるが、この原資（686,000千円）分は金額チャージ前に受託事業者にお支払いいただくことは可能でしょうか。</p>	<p>A ご認識のとおり、プリペイドカードの入金原資については、最終的に「実際に使用された金額」に基づき、精算を行います。したがって、使用されなかった残額は市から受託者へお支払いをしません。なお、具体的な支払方法は、契約締結後に本市と受託者間で協議のうえ決定するものとします。</p> <p>A プリペイドカードの入金原資（686,000千円）の支払い時期については、契約締結後に本市と受託者間で協議のうえ決定するものとします。なお、本業務の円滑な遂行に向け、参加者の実績に基づいた最適な支払い時期や精算の方法等について、企画提案書において具体的な考え方を提示してください。</p>
5	仕様書4ページ (第3章-2-(1))	Q 提供される住民基本台帳データは外字処理されていますでしょうか。	<p>A 提供する住民基本台帳データは、本市の住民基本台帳システムから抽出したCSV形式のデータを予定しています。外字の取扱いについては以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○データの形式：提供データには、住民基本台帳上の外字情報が含まれます。 ○受託者の対応：書類等への印字にあたっては、文字情報基盤（MJ+）を用いるなどして、本市が提供する宛名データの文字（異体字等を含む）を正確に印字してください。

番号	質問の場所	質問	回答
6	仕様書5ページ (第3章-3)	<p>Q プリペイドカード給付管理システムの仕様に関して、管理となるものについては、どのようなものを想定しておられるでしょうか。名前、カード番号、郵送追跡番号等を管理する仕様等、検討されているものがあればご教示ください。</p>	<p>A 給付管理システムにおいては、本事業の円滑な遂行、発送状況の可視化、および精算業務の正確性を確保するため、以下の主な項目等を適切に管理できる仕様を想定しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○対象者管理情報：市が提供する住民基本台帳データに基づく、住所、氏名、世帯主、続柄、番号等の情報。 ○申出・受付管理情報：受給辞退や送付先変更等の申出状況。コールセンターや窓口での問い合わせ内容、受付履歴。 ○給付（発送）管理情報：プリペイドカードの個別管理番号（1枚ごとに付された番号）。給付状況のステータス（発送・未発送、受取・未受取、再送付依頼等）。 ○運用保守管理情報：操作ログ、アクセスログ、および特権IDによる作業ログ（アクセス日時、実行内容、対象データ等を含む）。
7	仕様書5ページ (第3章-3-(1))	<p>Q 給付管理システムを外部サービス上に構築せずに、台帳データをもとに自社作成・構築する場合、自社のセキュリティ対策は講じますが、ISO/IEC 27017（クラウドサービスセキュリティ）認証の取得又はISMAP（政府情報システムのための評価制度）におけるサービスリストの登録等のセキュリティ対策を行う必要は必ずしも講じる必要はないという事によろしいでしょうか。</p>	<p>A 給付管理システムの構築にあたっては、以下のとおり対応してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○外部サービス（クラウド等）を利用する場合：ISO/IEC 27017認証の取得またはISMAPへの登録等のセキュリティ対策を必須とします。 ○自社でシステムを作成・構築（オンプレミス等）する場合：ISO/IEC 27017等はクラウドサービス特有の認証であるため、必ずしも当該認証等の取得を求めるものではありません。ただし、その場合においても、以下の要件を全て満たす必要があります。 <ul style="list-style-type: none"> ・第三者認証の保持：参加資格要件に基づき、プライバシーマークまたは情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）等の認証を取得していること。なお、当該認証の適用範囲内に今回提案の環境があることを企画提案書において提示してください。 ・環境の分離：インターネットから分離された環境（閉域網やLG-WANASP等）で運用すること。 ・実績のあるシステム：過去の類似業務で実績があるパッケージシステムをベースにしていること。 <p>本業務は大量の個人情報を取り扱うため、構築手法に関わらず、本市が求めるセキュリティ水準を下回る提案は認められません。</p>

番号	質問の場所	質問	回答
8	仕様書7ページ (第4章-1)	Q コールセンターの1日あたりの受電数を貴市ではどの程度想定されていますでしょうか。	<p>A 本市において1日あたりの具体的な受電想定数は設定していません。本事業の規模および要件は以下のとおりですので、これらを踏まえ、参加者のノウハウに基づき、適切な人員配置および体制を提案してください。</p> <p>○給付対象規模：約45,000世帯（対象者数 約98,000人）。</p> <p>○主な業務日程：令和8年4月の「お知らせはがき」発送時、および令和8年6月中旬の「プリペイドカード」発送開始時に、問い合わせのピークが予想されます。</p> <p>○求められる品質：電話応答率90%以上。回線数以上の着信があった場合の自動応答ガイダンス機能設置。業務の繁閑に応じた適正かつ柔軟な人員配置等。</p>
9	仕様書7ページ (第4章-1)	Q コールセンターはフリーダイヤルの設置は必須でしょうか。	<p>A フリーダイヤル（着信課金電話番号）の設置は必須とはしていませんが、本事業は物価高騰に直面する市民の家計負担軽減を目的としていることから、問い合わせを行う市民に通信料負担が生じない配慮がなされることが望ましいと考えています。参加者の実績に基づき、事業目的の達成に最も適した番号体系および運用体制を企画提案書において提示してください。</p>
10	仕様書9ページ (第5章-1)	Q 窓口開設時、1日あたりの訪問数を貴市ではどの程度想定されていますでしょうか。	<p>A 本市において1日あたりの具体的な来庁者数（訪問数）は設定していません。本事業の規模および要件は以下のとおりですので、これらを踏まえ、参加者のノウハウに基づき、適切な人員配置および体制を提案してください。</p> <p>○給付対象規模：約45,000世帯（対象者数 約98,000人）。</p> <p>○運営業務時間：午前8時30分から午後5時15分まで（土日祝日を除く）。</p> <p>○主な業務日程：令和8年4月の「お知らせはがき」発送時、および令和8年6月中旬の「プリペイドカード」発送開始時に、問い合わせのピークが予想されます。</p> <p>○求められる対応：混雑時は適切に順番等を整理し、受付の迅速化を図ること。また、業務の繁閑に応じた適正かつ柔軟な人員配置等。</p>

番号	質問の場所	質問	回答
11	仕様書12ページ (第7章-1)	Q 説明会開催会場を貴市が提供する 公共施設は無償でしょうか。	A 本市が指定する公共施設を説明会会場として使用する場合、その 施設使用料（会場借上料）については、受託者が支払う必要はありません。ただし、回線使用料、各種機器調達等に要する経費等は受託者の 負担（契約金額内）となりますので、提案にあたって留意してください。