

案件名称：大阪市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業業務委託

No.	質問	回答
1	・【募集要項】 6. 応募手続き等に関する事項 (3) 企画提案書の提出 エ(7) (3) エ(7) に記載の「・ 業務実施のための信用力、資力・財務体力（直近決算における決算書のうち貸借対照表、損益計算書を添付（企画提案書の頁数には含まない。）のこと。）」について、企画提案書に上記の貸借対照表、損益計算書以外の記載は必要でしょうか。また必要な場合、「企画提案書の頁数には、含む、含まない」のいずれとなりますでしょうか。	貸借対照表及び損益計算書は、事業実施のための信用力、資力・財務体力を示す重要な資料ではありますが、すべてを説明しきれるものではないと考えています。企画提案書においては、貸借対照表及び損益計算書が添付されていることを前提として、信用力、資力・財務体力について説明をお願いします。この説明は、企画提案書の頁数に含めます。
2	・【仕様書】 4. 事業概要 (1)対象 (3)申請等の方法 対象約255,800 人に対して、「直接支給」「確認書による申請」「申請書による申請」の想定件数を教えてください。	「直接支給」：143,600件 「確認書による申請」：95,700件 「申請書による申請」：16,500件 上記のとおり想定していますが、実際の件数については、令和7年7月下旬に抽出作業を行い確定します。
3	・【仕様書】 4. 事業概要 (3)申請等の方法 ア 直接支給 申込書の対象者については、貴市で保有している口座情報を受注者に支給いただく認識でよろしいでしょうか。 意図は受注者側で貴市より受領した物価高騰非課税や物価高騰均等割等の複数種類のデータを基に、口座情報を算出する編集作業がないかの確認です。	申込書対象者の口座情報については、次のとおり、受注者側にて編集していただく想定です。 ①本市が保有する過去の給付金口座データ（複数実績がある場合は最新のもの）、 ②公金受取口座データの 2 種類の情報を使用しますが、同一人物に両方の情報がある場合は①を優先するよう受注者で編集する。
4	・【仕様書】 4. 事業概要 (3)申請等の方法 申請書による申請の審査項目をお教えてください。	下記のとおり想定しています。 【記入項目】 ・本人署名欄の記入 ・振込口座欄の記入 ・該当項目チェック欄（チェック欄と下記添付書類との整合性） 【添付書類】 写し可 ・本人確認書類 ・口座情報が確認できる書類 ・（転入者の場合）令和6年度当初調整給付の給付額がわかる書類 ・（青色事業専従者の場合）事業主の令和5 年分・6年分の確定申告書等 ※申請書様式の基本的な項目について、大阪市低所得者支援及び定額減税補足給付金（不足額給付）支給事務実施要綱に規定していますので、参考にご確認ください。 https://www.city.osaka.lg.jp/zaisei/page/0000651995.html
5	・【仕様書】 4. 事業概要 (4)支給方法 「現金書留による支給」に対して、委託業務の作業内容を教えてください。	基本的には下記内容を想定していますが、円滑な支給に資する内容をご提案ください。 ・対象者リストの作成 ・スケジュールの作成 ・現金書留封筒の作成、納品
6	・【仕様書】 6. 業務内容 (2)申請勸奨当業務 イ 申込書の対象者については、貴市より対象者毎に給付金額を算出したデータ(一万円単位)を受注者に支給いただく認識でよろしいでしょうか。 意図は受注者側で貴市より受領した複数の金額情報を基に、給付金額を算出する作業がないことの確認です。	ご認識のとおりです。 受注者側で給付金額を算出する作業はございません。
7	・【仕様書】 6. 業務内容 (4) 給付金支給補助業務 (イ) 振込口座確認業務 申込書の対象者について、貴市より保有している口座情報を受領できる場合、事前に貴市確認済という理解で口座情報確認は不要でしょうか。	申込書の対象者であっても、給付時点で使用可能な口座であるかを金融機関の口座照会確認サービスにて確認する必要があります。
8	・【仕様書】 別添5 申請書によるフローイメージについて 納税管理人宛等、従来の支給のお知らせ対象でない方の場合のフローについては、支給対象に対して支給のお知らせではなく確認書のフローとなる認識でよろしいでしょうか。	納税管理人を含む代理人から申請書の提出があった場合は、代理人あて支給のお知らせを送付する想定です。
9	仕様書6 ・本業務には窓口業務等、市民と直接対面する業務は含まれないという認識でよいでしょうか。	ご認識のとおりです。
10	仕様書6 (1) ア ・「発注者、受注者間の対象者情報を含む業務に関する情報共有を V P N 接続やセキュリティ対策が施されたオンラインストレージ等 I C T を活用して行う」とありますが、オンプレのクローズ環境を想定されていますでしょうか（Kintoneなどのクラウドサービスの利用は可能でしょうか）。	ご提案の範囲となります。オンプレミスのクローズ環境以外のものを排除するものではありませんが、200万件を超える住民情報・課税情報を管理するのにふさわしい情報セキュリティが保証される内容にてご提案ください。 実際にクラウドサービスを利用される場合は、「大阪市クラウドサービス利用基準」に定める要件を満たす必要があります。

案件名称：大阪市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業業務委託

No.	質問	回答
11	仕様書6（2）ウ および 6（6）カ ・提供される独自フォントは、外字を含む「拡張大阪市明朝」だと想定しておりますが、ttf形式での提供となる認識でよいでしょうか。	ご認識のとおりです。
12	仕様書6（2）ウ および 6（6）カ ・外字について、JEF拡張漢字・CharsetManagerなど、事前購入が必要な仕組みは必要でしょうか。	不要の想定ですが、受注者の状況に応じて必要な環境整備をお願いします。
13	仕様書6（2）ウ および 6（6）カ ・提供される「拡張大阪市明朝」は、必要に応じてWOFF形式に変換して利用しても問題ないでしょうか。	仕様書6（2）ウ及び6（6）カのとおり、正確に文字を表示できるもの、文字化け等となることなく、すべての文字を正しく表示できるものであれば、本市からの制限はありません。
14	仕様書6（2）オ ・点字対応については、対応が必要な市民のリストを別途支給いただき、対象市民の分のみ点字・音声コード対応が必要な認識で良いでしょうか。	ご認識のとおりです。
15	仕様書6（3） ・申請書、確認書等郵送物の送付先については受託者の設置する作業場所となる認識でよいでしょうか。また、作業場所は日本国内であれば場所を問わないという認識でよいでしょうか。	郵送物の送付先は、大阪市内の郵便局留を想定しておりますが、他市町村等の郵便局留めとなる場合、市民から自分の個人情報はどこに提出されるのか不信感を抱かれたり、苦情等が寄せられることが見込まれます。 作業場所の所在地は問いませんが、必要に応じて申請書や確認書、添付書類の現物を引き渡す場合、迅速に対応できることが望ましいです。 また、業務終了後に、受託者で受け付けた申請書、確認書を本市の書庫（大阪市内）に納品いただく想定です。
16	仕様書6（3） ・過去の調整給付等、同類業務における標準処理期間をお示してください。	不備があるもの等を除き、書類受付から1か月以内に支給完了となるよう処理しています。
17	仕様書6（3） ・転入、転出の方の他市照会等の業務は発注者にて対応いただく認識でよろしいでしょうか。またはそのスキームも提案内容としても良いでしょうか。	ご認識のとおりです。 当該業務のスキームを提案内容に含めることに問題ははありません。
18	仕様書6（3）エ(イ) ・「確認書等画像のデータ化（スキャン等）」と記載がありますが、データ化までの期間について、到着から何日か以内に行うルールはあるでしょうか。	本市からの指定はありませんが、速やかに確認可能な方法を企画提案時にご提案ください。
19	仕様書6（3）エ(ウ) ・書類審査業務において、不備件数もしくは不備率の想定をお示してください。	想定している不備件数、不備率はありませんが、過去の実績は次のとおりです。 <参考：昨年度の定額減税補足給付金（調整給付）の不備状送付率> 確認書受付件数に対する不備状発送件数の割合：約1.1％ なお、昨年度は確認書のみで、申請書（確認書よりも高い不備率が想定される）の取扱いはありませんでした。 <参考：昨年度の非課税世帯向け給付金の不備状送付率> 確認書＋申請書の受付件数に対する不備状発送件数の割合：約2.6％
20	仕様書6（3）エ(エ) ・「本市が事前に支給要件の確認ができなかった等により申請勧奨を行えない者からの申請（オンライン申請を含む。）」との記載がありますが、確認書対象者以外からもオンライン申請を受け付ける認識で間違いないでしょうか。	確認書対象者以外からも、書面申請及びオンライン申請を受け付けます。
21	仕様書6（4）イ(ア) ・発注者へ提出するデータは、全銀データの生成までが受託者の業務として必要という認識でよいでしょうか。	ご認識のとおりです。ただし、データ生成時には本市が指定する方法で4分割したデータとしていただき、提出時には各データファイルの概要がわかる簡易な一覧表を提出いただく想定です。
22	仕様書6（5）オ（イ） ・「対象者自らがWeb上で確認書等の処理状況が確認できるように」とありますが、本人認証方法に指定はあるでしょうか。 一般的には、IDとパスワードになると考えております。	本市からの指定はありませんので、企画提案時にご提案ください。
23	仕様書6（5）オ(エ) ・想定入電件数をお示してください。	次のとおり想定のうえ、人員数を仕様書に記載しております。 ・ピーク時（書類一斉発送から2週間程度）：1日あたり約800件 ・上記以外：1日あたり300～400件
24	仕様書6（5）オ(エ) ・多言語対応について、必要とされる言語についてお示してください。	大阪市内における外国籍の住民数等を参考にご提案ください。 <参考>大阪市H P https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000431477.html <参考：昨年度の定額減税補足給付金（調整給付）支給事業におけるコールセンターの外国語対応> 英語・中国語・韓国語・ベトナム語・スペイン語・フランス語 ※シフトにより対応できない日は後日、折り返し対応
25	仕様書6（5）オ(エ) ・コールセンターの開設場所は日本国内であれば場所を問わないとの認識でよいでしょうか。	ご認識のとおりです。

案件名称：大阪市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業業務委託

No.	質問	回答
26	仕様書6（6）ウ ・全市民の課税台帳の情報（280万レコード）の授受について、どのようなファイル形式で提供いただけますでしょうか。	csv形式にて提供する想定です。
27	仕様書6（6）ウ ・またその授受について、データ漏洩が生じない方法を採用することとありますが、ネットワーク回線を介しての受信も可能でしょうか。	ご提案の範囲となります。情報セキュリティが保証される内容にてご提案ください。
28	仕様書6（6）ケ(ア)C ・データアクセスについて、「また、誰がどのデータにアクセスしたか」の証跡取得が必要とありますが、証跡レベルの指定はあるでしょうか。	本市からの指定はありませんので、企画提案時にご提案ください。
29	仕様書6（6）ケ(ア)G ・データ消去の証明書について、第三者から発行されたものではないかなどの指定はあるでしょうか。	第三者による消去証明が望ましいですが、不可能な場合はできる限り客観的に完全消去が示される資料にて消去の事実を証明していただく必要があります。
30	仕様書4（3） ・直接支給（プッシュ型）、確認書による申請、申請書による申請 のそれぞれの想定数量をお示しください。	質問No. 2 の回答のとおり。
31	○仕様書4事業概要 ・（1）対象の人数が想定として約255,800人と記載がございますが、最大で何名程度の上振れが発生すると想定されていますか。	想定人数との乖離に関する試算はしておりません。
32	○仕様書4事業概要 ・（2）支給額は一万円単位で大阪市様が算定される額と記載がございますが、給付額の発生パターンとしては四万円、三万円、二万円、一万円の4通りで合っていますでしょうか。	定額減税が4万円×本人と扶養親族の人数 という制度のため、左記の4 通り以外の給付額も発生する想定です。
33	○仕様書4事業概要 ・（3）申請等の方法で、ア直接支給、イ確認書による申請、ウ申請書による審査の3通りの記載がございますが、ア、イ、ウの比率はそれぞれの程度の割合を見込まれていますか。	質問No. 2 の回答のとおり。
34	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・対象者が視覚障がい等の障害をお持ちであることは貴市から情報としてあらかじめ頂戴できますでしょうか。	本市（本事業データ）が把握している限りにおいて、左記の情報をご提供いたします。
35	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・イに下記記載がございますが、送付対象者データのご提供について、頻度や時期の想定はございますか。記載：「申込書及び確認書等を送付する対象者のデータは、本市指定のフォーマットにより提供する」	下記のとおり想定しています。 ・申込書：当初データ（仕様書別添1・2㉔）1回のほか申請書対応データ（仕様書別添5㉔）2回 ・確認書：当初データ（仕様書別添3・4㉔）1回
36	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・エに下記記載がございますが、はがきや封筒の多言語表記は、多言語版の書面を用意する認識で相違ございませんでしょうか。記載：「申込書及び確認書等を送付するはがき・封筒については、多言語での表記により、本市に居住する外国人にも重要書類である旨がわかるよう作成すること。」	本市からの指定はありませんので、左記のとおり「本市に居住する外国人にも重要書類である旨がわかる」手法をご提案ください。
37	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・また、どの書面においてははがき形式での送付となるのでしょうか。記載：「申込書及び確認書等を送付するはがき・封筒については、多言語での表記により、本市に居住する外国人にも重要書類である旨がわかるよう作成すること。」	申込書等、市民からの返送が不要な書類については、はがき形式で問題ありません。
38	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・受託者から対象者へ送付する郵送物（申請書や確認書等）の郵送に掛かる費用（郵送代）は委託者負担もしくは受託者負担のどちらでしょうか。	委託者が負担します。
39	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・エに下記記載がございますが、対応言語や想定件数は決まっておりますでしょうか。記載：「申込書及び確認書等を送付するはがき・封筒については、多言語での表記により、本市に居住する外国人にも重要書類である旨がわかるよう作成すること。」	本市においての対応言語の指定及び件数の想定はありませんので、大阪市における外国籍の住民数等を参考にご提案ください。 <参考>大阪市H P https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000431477.html
40	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・エに下記記載がございますが、不備状はどれくらいの部数（想定されている不備率等）を想定されていますでしょうか。記載：「書類の不足など不備があった場合には、申請者へ不備状を送付する方法等により、不備を解消すること。」	質問No.19の回答のとおり。

案件名称：大阪市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業業務委託

No.	質問	回答
41	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・カに下記記載がございますが、の給付金支給手続きに必要な書面の発送はどれくらいの部数を想定されていますか？ 記載：「(ウ) 給付金支給手続きに必要な書面の郵送業務一振込口座の変更届出や代理手続の申立てを行うための書類、申請の不備を連絡する書類、審査結果を通知する書類等、個別案件の状況に応じて必要な送付物の印刷、郵送」	想定している書面の発送部数はありませんが、過去の実績は次のとおりです。 <参考：昨年度の定額減税補足給付金（調整給付）の実績> ・代理人受付件数：595件 ・不備状発送数：1753件 ・不支給決定通知書発送件数：584件 ・お手紙発送件数：395件
42	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・「本市様が事前に支給要件及び支給額の確認ができる者」と「本市様が事前に支給要件の確認ができない者、支給額が変更となる者」の内訳をご教示ください。	・事前に支給要件及び支給額の確認ができる者は、申込書（143,600件を想定）及び確認書（95,700件を想定）の対象者となります。 ・事前に支給要件の確認ができない者は、申請書（16,500件を想定）の対象者となります。 ・支給額が変更となる者は、260件を想定しています。
43	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・「本市様が事前に支給要件及び支給額の確認ができる者」のうち支給お知らせと確認書の割合をご教示ください。	質問No. 2 及び質問No.42の回答のとおり。
44	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・直接支給（プッシュ型）の資材は通知書・封筒・やさしい日本語チラシを想定されておりますでしょうか	本市からの指定はありませんので、企画提案時にご提案ください。
45	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・直接支給（プッシュ型）には視覚障害者の方はどのくらいおりますでしょうか。	想定している人数はありませんが、過去の実績は次のとおりです。 <参考：昨年度の定額減税補足給付金（調整給付）の実績> 直接支給（申込書）対象者のうち1名
46	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・直接支給（プッシュ型）の発送は一括を想定されてますでしょうか。	質問No.35の回答のデータ提供時ごとに発送する想定です。
47	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・確認書の資材は通知書・封筒・返信用封筒・やさしい日本語チラシ・案内チラシ・記入例を想定されておりますでしょうか。	本市からの指定はありませんので、企画提案時にご提案ください。
48	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・確認書には視覚障害者の方はどのくらいおりますでしょうか。	想定している人数はありませんが、過去の実績は次のとおりです。 <参考：昨年度の定額減税補足給付金（調整給付）の実績> 確認書対象者のうち3名
49	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・確認書の発送は一括を想定されてますでしょうか。	一括発送のほか、申込書から確認書に切り替える等の理由による個別発送が随時ある想定です。
50	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・申請書の資材は通知書・封筒・返信用封筒・やさしい日本語チラシ・案内チラシ・記入例を想定されておりますでしょうか。	本市からの指定はありませんので、企画提案時にご提案ください。
51	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・申請書には視覚障害者の方はどのくらいおりますでしょうか。	想定している人数はありませんが、過去の直接支給（申込書）対象者及び確認書対象者の実績は、質問No.45及び質問No.48の回答のとおりです。
52	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・申請書の発送は一括を想定されてますでしょうか。	市民から申請書の取り寄せ（申込書、確認書対象者の支給額変更申出を含む）の依頼の都度、発送していただく想定です。
53	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・未申請者に対する提出勸奨の発送数または発送回数は何のくらいを想定しておりますでしょうか。	提出勸奨の発送回数について、本市からの指定はありませんので、企画提案時にご提案ください。 発送数についての想定はありませんが、過去の実績は次のとおりです。 <参考：昨年度の定額減税補足給付金（調整給付）の実績> 確認書対象者のうち約36％に発送
54	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・給付金支給手続きに必要な書面とはどのような資材を要するのか、またはどのくらいの発送数を想定しておりますでしょうか。発送回数は日々になりますでしょうか。	資材について、本市からの指定はありませんので、企画提案時にご提案ください。 発送数については、質問No.41の回答のとおりです。 発送回数については、お見込みのとおりです。
55	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・郵便料金は大阪市様の立て替え払いにて実施になりますでしょうか。	郵便料金は、本市より直接日本郵便に支払います。受注者にて立て替えることはありません。
56	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・局出し先は新大阪郵便局になりますでしょうか。	大量の発送物の投函郵便局は新大阪郵便局になります。 その他発送物の投函は、大阪北郵便局を想定しています。
57	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・各種、不達等があった場合、再送は行いますでしょうか。再送は全体の何％ほどお見込みでしょうか。	不着返戻となった場合で、転居先新住所等、正しい送付先が判明した場合は、再送を行います。なお、住基異動情報等による送付先調査は行わず、対象者からの連絡によってのみ送付先を修正する想定です。 再送となる割合の想定はありません。
58	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・①確認書②申請書③その他の給付金手続きに必要な書面及び④送付封筒⑤返信封筒が印刷物かと思いますが、サイズ、紙質、色の数、ページ数、印刷数量をご教示ください。	本市からの指定はありませんので、企画提案時にご提案ください。

案件名称：大阪市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業業務委託

No.	質問	回答
59	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・印刷物のデータは、ご支給でしょうか？原稿支給でしょうか？	左記「ご支給」と「原稿支給」の用語の区別について承知しておりますませんが、本市が様式・原稿を指定する印刷物については本市が原稿を提供し事業者にてデザインを作成、その他の印刷物は受託者において原稿、デザインともに作成して本市の承認を得る方法を想定しています。 <参考：大阪市低所得者支援及び定額減税補足給付金（不足額給付）支給事務実施要綱※> ※現在の様式から内容の追加修正等を行う場合があります。 https://www.city.osaka.lg.jp/zaisei/page/0000651995.html
60	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・返信封筒の受取人払いの申請はこちらで取得するのでしょうか？	発注者において申請する想定です。
61	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・送付するにあたり、①確認書に住所、氏名を印字するかと思いますが、他に印字する項目はありますか、また②申請書③その他の給付金手続きに必要な書面にも印字は必要でしょうか？	様式に規定されている必要な内容を含めていただいた上で、ご提案ください。 <参考：大阪市低所得者支援及び定額減税補足給付金（不足額給付）支給事務実施要綱※> ※現在の様式から内容の追加修正等を行う場合があります。 https://www.city.osaka.lg.jp/zaisei/page/0000651995.html
62	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・郵送するにあたり、郵便の種類、また出荷方法（割引、特割、特特、ゆうメールなど）に指定はありますか？	同時に大量の郵便物を発送する場合は、郵便区内特別郵便の適用を受けられるようにしてください。
63	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・局出しする郵便局の指定はありますか？	質問No.56の回答のとおり。
64	○仕様書6(2)「申請書等勸奨業務」 ・郵送料金は、事前にいただけるものでしょうか？もしくは後納郵便でしょうか？	後納郵便も含め、質問No.55の回答のとおりです。
65	○仕様書6(3)「申請受付及び書類審査業務」 ・コールセンターの設置時間と同じく、平日9:00～18:00での対応でしょうか。	本市からの指定はありませんので、書類受付から原則1か月以内に支給完了となるよう、ご提案ください。
66	○仕様書6(3)「申請受付及び書類審査業務」 ・ウの受付・審査について、貴市の区役所窓口にて申請者が貴市職員へ申請するフローは想定されますか。	本事業において区役所窓口は設置しないため、区役所にて本市職員が申請書を受け付ける想定はありません。
67	○仕様書6(3)「申請受付及び書類審査業務」 ・オンラインによる申請の受付・審査等とございますが、オンラインで申請を受け付けた場合に不備があった場合は、不備の通知や再申請の処理もオンラインで行うことでよろしいでしょうか。	本市からの指定はありませんので、企画提案時にご提案ください。
68	○仕様書6(3)「申請受付及び書類審査業務」 ・確認書、申請書それぞれにおいて、審査時に確認する項目内容や項目数について、ご教示頂けますでしょうか。可能であれば様式もご共有いただけますと幸いです。	下記のとおり想定しています。 ○確認書 【記入項目】 ・本人署名欄の記入 ・振込口座欄の記入 【添付書類】写し可 ・口座情報が確認できる書類 ○申請書：質問No.4の回答のとおり 様式は、大阪市低所得者支援及び定額減税補足給付金（不足額給付）支給事務実施要綱※において定めています。 ※現在の様式から内容の追加修正等を行う場合があります。 https://www.city.osaka.lg.jp/zaisei/page/0000651995.html
69	○仕様書6(3)「申請受付及び書類審査業務」 ・確認書、申請書それぞれにおいて、1枚当たりの（申込書、確認書、申請書それぞれ）審査に要する時間をご教示頂けますでしょうか。また複数人による二重チェック（システムによるベリファイ）等は必須となりますでしょうか？	審査時間についての想定はありませんが、質問No.4及び質問No.68の回答に記載しております項目を審査していただきます。また、二重チェック等チェック方法について本市からの指定はありませんが、高い品質を確保いただける手法を、企画提案時にご提案ください。
70	○仕様書6(3)「申請受付及び書類審査業務」 ・下記の記載がございますが、書面とオンラインの申請割合について、過去実績あるいは想定される割合をご教示頂けますでしょうか。記載：「オンラインによる申請の受付・審査と、書面の確認書等の返送による受付・審査の両方の対応を行うこと。」	想定している割合はありませんが、過去の実績は次のとおりです。 <参考：昨年度の定額減税補足給付金（調整給付）の実績> 確認書対象者のうち約30％がオンライン申請
71	○仕様書6(3)「申請受付及び書類審査業務」 ・エに下記記載がございますが、郵送以外の方法での通知は可能でしょうか。記載：「支給要件を満たさない等の理由で給付金を支給しない場合は、申請者へ通知すること。」	本市からの指定はありませんが、書面、電磁的記録のいずれであっても本市及び申請者の双方が事後的に容易に通知の内容を確認できる手段によることを前提に、効果的な手法を企画提案時にご提案ください。
72	○仕様書6(3)「申請受付及び書類審査業務」 ・エに下記記載がございますが、不備の解消する方法として、電話での確認は可能でしょうか？ 記載：「書類の不足など不備があった場合には、申請者へ不備状を送付する方法等により、不備を解消すること。」	本市からの指定はありませんので、効果的な手法を企画提案時にご提案ください。

案件名称：大阪市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業業務委託

No.	質問	回答
73	○仕様書6(3)「申請受付及び書類審査業務」 ・エに下記、記載がございますが、申請勧奨を行っていない者からの申請として、データ管理するうえでフラグ等は必要になりますか？記載：「本市が事前に支給要件の確認ができなかった等により申請勧奨を行えない者からの申請（オンライン申請を含む。）についても、受付・形式面の書類審査を行うこと。」	本市からデータを提供する時点で、申請勧奨の対象であるかどうかは判別できる状態となっている想定です。
74	○仕様書6(3)「申請受付及び書類審査業務」 ・エに下記記載がございますが、進捗管理報告は必要となりますでしょうか？その場合の報告タイミング等は想定されていますでしょうか？記載「提出された書類や申出について、案件ごとに処理状況の進捗管理を行うこと」	仕様書 6 (7) ア・イに記載のとおり、随時行われる打合せにて進捗状況の報告をいただく想定です。対面打合せの頻度としては週に 1 回程度を想定しています。 また、案件ごとの処理状況については、仕様書 6 (6)イに記載のとおり、進捗状況の情報共有を迅速で正確に実施できるようデータ管理する必要があります。
75	○仕様書 6（4）給付金支給補助業務 ・給付金の支給日は決まれば具体的な月日を教えてください。決まっていなければ給付期間内で○日間や月に○回などの想定を教えてください。	給付金支給日は未決定ですが、過去の実績は次のとおりです。 <参考：昨年度の定額減税補足給付金（調整給付）の実績> 8月26日から12月12日までの期間において、13回支給。
76	○仕様書 6（4）給付金支給補助業務 ・イに下記記載がございますが、支給日の回数、および支給日の何日前に貴市に提出が必要となるかご教示ください 記載：「支給日毎に全銀協指定フォーマットにて総合振込データを作成し、本市に提出すること。」	支給日の回数については、未定ですが、過去の実績は質問No.75のとおりです。 遅くとも支給日の 5 営業日前までに振込データを提出いただく必要があります。
77	○仕様書 6（5）オ(ア)専用ホームページの作成と(イ) 確認書等の処理状況の照会への対応 ・対応する必要のある言語は何語になりますでしょうか？	大阪市における外国籍の住民数等を参考にご提案ください。 <参考>大阪市 H P https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000431477.html <参考：昨年度の定額減税補足給付金（調整給付）の実績> 6 か国語のほか、Google翻訳を利用して多言語に対応。
78	○仕様書 6（5）オ(ア)専用ホームページの作成と(イ) 確認書等の処理状況の照会への対応 ・サーバー設置場所及びドメイン取得方法はどのような想定でしょうか？	本市からの指定はありませんので、企画提案時にご提案ください。 なお、ドメインについては、公開終了後に転用・転売を防ぐ対策をしていただくことが望ましいです。
79	○仕様書 6（5）オ(ア)専用ホームページの作成と(イ) 確認書等の処理状況の照会への対応 ・確認書等の処理状況の照会対応は含まずでよろしいでしょうか？	仕様書の左記箇所に記載のとおり、確認書等の処理状況が専用ホームページ内にて照会が可能であることが望ましいです。
80	○仕様書 6（5）オ(ウ) ・下記記載がございますが、チラシの作成の想定部数をご教示いただけますでしょうか。 記載：「ホームページの他、チラシ作成等による広報を実施すること。」	想定部数は未決定ですが、過去の実績は次のとおりです。 <参考：昨年度の定額減税補足給付金（調整給付）の実績> チラシ第 1 弾：13,500部 チラシ第 2 弾：13,000部
81	○仕様書 6（5）オ(ウ) ・下記記載がございますが、チラシの対応言語も専用ホームページと同様の多言語対応が必要でしょうか。必要言語をご教示いただけますでしょうか。 記載：「ホームページの他、チラシ作成等による広報を実施すること。」	本市からの指定はありませんが、過去の実績は次のとおりです。 <参考：昨年度の定額減税補足給付金（調整給付）の実績> チラシは日本語版のみ作成
82	○仕様書6(5)エ 下記記載がございますが、想定される処理時間をご教示いただけますでしょうか。 また年間の入電量をご教示いただけないでしょうか。 年間の繁閑をご教示いただけないでしょうか。 「想定される業務内容」 ・制度、手続きの案内 ・支給対象者の該当／非該当の確認 ・支給の申込に対する辞退や受給方法変更、給付額変更の申出受付 ・確認書に対する給付額変更の申出受付 ・確認書等への記入方法、添付書類の説明 ・給付金額、給付金額明細の説明 ・申請書送付依頼の受付 ・申請後の状況照会への対応 ・書類の再送付手続き ・意見、苦情等対応 など	処理時間について、本市での想定はありません。 入電数の想定については、質問No.23の回答のとおりです。 繁閑については、仕様書 6 (3)イに記載のとおり、確認書受付開始直後は多くの確認書が届くと想定されるほか、各種文書発送後等、処理が多く発生する時期には繁忙になると考えられます。

案件名称：大阪市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業業務委託

No.	質問	回答
83	・仕様書 6 (5)オ(エ)「広報広聴業務」 下記記載がございますが、コールセンター運営におけるFAQについて、過去データ等の提供は頂けますでしょうか。 記載：「対応要員に対し、業務知識やF A Q 内容、各種システム操作等に関する研修を実施し、対応業務を開始する前に習得させること。」	ご提案の範囲となりますので、お示しできません。 事業者決定後、参考資料としてお見せすることはあります。
84	・仕様書 6 (6)イ「データ管理業務」 下記記載がございますが、給付金システム及びデータ確認に必要な端末機について、貴市職員様分は何台程度必要でしょうか。 記載：「給付金システム及びデータの確認に必要な端末機は、各部門の業務の必要数のほか、本市職員が使用する分も含めて用意すること。」	約20台程度、必要です。
85	・仕様書 6 (6)ウ「データ管理業務」 下記記載がございますが、給付金システムにて保有する対象者のデータの当初情報から、追加・更新・削除を行う差分データについてはどのくらいの頻度で発生しますでしょうか？ 記載：「本市において対象者の特定作業を一定行った情報を当初情報として提供したのちに、全てのデータに対する対象者の追加・更新・削除を行う差分データ（追加・更新・削除）を本市より提供した場合は、それらの情報を管理データに反映すること。」	本市からの提供によるものは、一括分を 2 回提供するほか、個別に随時提供することを想定しています。
86	・仕様書 6 (6)ク「データ管理業務」 下記記載がございますが、検索し閲覧できる形式とはC S V ファイル等のファイル形式ではなく、アプリケーション等での提出を想定されていますか？ 記載：「管理データは業務終了後、本市が対象者情報を検索し閲覧できる形式にして、本市に提出すること。」	本市からの指定はありませんので、閲覧の利便性等を考慮のうえ、企画提案時にご提案ください。
87	・別紙 1 コールセンター設置期間及び人員数 人員数の記載がございますが、最低人数の配置の理解でありますでしょうか	お見込みのとおりです。
88	4 事業概要(3)申請等の方法 イ 確認書による申請（別添 3 ・ 4 ） 申請書の送付回数など現状の想定はございますか。	質問No.52の回答のとおり。
89	4 事業概要(3)申請等の方法 3通りの支給方法（直接支給、確認書による申請、申請書による申請）の割合想定をご教示いただけますでしょうか。	質問No.2の回答のとおり。
90	4 事業概要(3)申請等の方法 ウ 申請書による申請 申し込み申請書の様式やフォーマットが既に決定済みでしたらご共有いただけますでしょうか。	様式は、大阪市低所得者支援及び定額減税補足給付金（不足額給付）支給事務実施要綱において定めています。なお、現在の様式から内容の追加修正等を行う場合があります。 https://www.city.osaka.lg.jp/zaisei/page/0000651995.html
91	4 事業概要(3)申請等の方法 ウ 申請書による申請 また、どのような場合に点字や音声コード対応を行うと想定されていますでしょうか。	送付対象者が視覚障がいをお持ちの方であることがわかっている場合に左記対応を行う想定です。
92	4 事業概要(4)支給方法 ア 口座振込による支給 振込は貴市にて行う認識で合っていますでしょうか。	ご認識のとおりです。
93	4 事業概要 (4) 支給方法 ・口座振込による支給と現金書留による支給の割合想定をご教示いただけますでしょうか。	本市での想定はありませんが、過去の実績は次のとおりです。 < 参考：昨年度の定額減税補足給付金（調整給付）の実績 > 全体の約0.01％が現金書留による支給
94	4 事業概要 (4) 支給方法 ・また、どのような場合にどちらの方法での支給になりますでしょうか。	原則、口座振込での支給をご案内します。銀行口座がない場合等、限られたケースのみ、現金書留対応とします。
95	6 業務内容(2)申請勧奨等業務 ア『対象者の申請区分に応じた申込書、確認書等（確認書、申請書その他の給付金支給手続きに必要な書面をいう。以下同じ。）の文書を印刷・送付』とあるが、作成物の形式と数量をご教示ください。 例) ・定額減税不足額給付金支給のお知らせ ・ 制度案内 A4 両面 255,800 枚 ・定額減税不足額給付プッシュ型通知書 形式 枚数 ・定額減税不足額給付 通知書：形式 枚数 ・定額減税不足額給付交付確認書 ：形式 枚数 ・送付用封筒 ：形式 枚数 ・返信用封筒 ：形式 枚数	形式については、本市での指定はありませんので、ご提案ください。 数量については、質問No.2及び質問No.41の回答のとおりです。
96	6 業務内容(2)申請勧奨等業務 「ア 対象者の申請区分に応じた申込書、確認書等（確認書、申請書その他の給付金支給手続きに必要な書面をいう。以下同じ。）の文書を印刷・送付すること。」 とあるが、 それぞれの申請区分毎の申請数割合など想定はございます か。	質問No.2及び質問No.42の回答のとおり。

案件名称：大阪市定額減税補足給付金（不足額給付）支給事業業務委託

No.	質問	回答
97	6 業務内容(2)申請勸奨等業務 受付通知や確定通知の種類とタイミングと回数をご教示ください。	通知文書については、仕様書 6 (2)カに例示しているとおりです。タイミング及び回数について、本市からの指定はありませんので、ご提案ください。
98	6 業務内容(2)申請勸奨等業務 またその方法についてどのような方法を想定されておりますでしょうか。	本市からの指定はありませんので、企画提案時にご提案ください。
99	6 業務内容(2)申請勸奨等業務 「オ視覚障がい者の方等への文書については、封筒に用向きと問合せ先を点字で表記するほか、希望があれば点字対応や音声コード対応等を行うこと。」とあるが、視覚障がい者の方等への文書に送付する書類の想定量（点字対応や音声コード対応）をご教示いただけますでしょうか。	質問No.45及び質問No.48の回答のとおり。
100	6 業務内容 (2) 申請勸奨等業務 および 6 業務内容 (5) 広報広聴業務 「多言語」とは、具体想定 of 言語は何になりますでしょうか。 (例) ；英語、中国語、フランス語等	質問No.24、質問No.39及び質問No.77の回答のとおり。
101	6 業務内容(3)申請受付及び書類審査業務 申請受付、書類審査業務において不備が発生したのに関しては明確な完了納期などはない認識でよろしいでしょうか。	本市からの指定はありませんので、企画提案時にご提案ください。
102	6 業務内容(3)申請受付及び書類審査業務 「ウ オンラインによる申請の受付・審査と、書面の確認書等の返送による受付・審査の両方の対応を行うこと。」と記載があるが、紙申請と電子申請の割合など想定や過去実績をご教示いただけますでしょうか。	質問No.70の回答のとおり。
103	6 業務内容(3)申請受付及び書類審査業務 記入漏れや添付漏れ以外の審査基準は ございます か。 ある場合はどのような内容でしょうか。	記入誤りや、情報の不整合等が想定されます。
104	6 業務内容(5)広報広聴業務ア) 専用ホームページの作成 専用ホームページの機能詳細についてご教示いただけますでしょうか。	本市からの指定はありませんので、企画提案時にご提案ください。
105	6 業務内容(5)広報広聴業務ウ) 様々な媒体による広報 「ホームページの他、チラシ作成等による広報を実施すること。」と記載があるが、ホームページとチラシ以外での広報想定はございますでしょうか。	本市からの指定はありませんので、企画提案時にご提案ください。
106	6 業務内容(5)広報広聴業務 - オ - エ) コールセンター業務（広聴機能） 『・電話番号はフリーダイヤル等着信側が料金を負担する番号のほか、全ての回線から着信できる番号（発信側が料金を負担するものでも良い）も設定すること。』とあるが、フリーダイヤル等の番号と全ての回線から着信できる番号の 2 種類の電話番号を用意するという認識で合ってますでしょうか？	ご認識のとおりです。
107	6 業務内容(6)データ管理業務 - イ 『給付金システム及びデータの確認に必要な端末機は、各部門の業務の必要数のほか、本市職員が使用する分も含めて用意すること。』とあるが、職員様利用数は何名様（何ライセンス）を想定すればよろしいでしょうか？	質問No.84の回答のとおり。
108	10その他(6) 『コールセンター業務において発生する電話回線の基本料金及び使用料金は発注者の負担とし』とあるが、フリーダイヤル利用時に発生する通話料は本委託費用に含まれていますでしょうか？それとも、委託費用外で発注者が支払う費用となりますでしょうか？	委託費用外として発注者が支払います。