

平成25年から実施した生活扶助基準改定に関する最高裁判決への対応にかかる追加給付業務委託の質問に対する回答

No.	質問箇所	質問事項	回答
1	募集要項 6 応募手続き等に関する事項 (4) 企画提案書の提出 エ (ア)	共同体で参加する場合、貸借対照表や損益計算書の添付は代表企業のみ資料で差し支えないでしょうか。	共同体となる企業についても、業務実施のための信用力、資力・財務体力を確認する必要があることから、共同体分も含めてご提出ください。
2	募集要項 6 応募手続き等に関する事項 (4) 企画提案書の提出 エ (ア)	貸借対照表や損益計算書は、企画書の本数に含まないとのことですが、企画書の別添資料として提出する形で差し支えないでしょうか。	貸借対照表や損益計算書を別添資料として提出いただいても問題ありません。
3	仕様書 3 業務内容 (5) データ管理等業務 ⑥	受注者にて対象者可否や追加給付額の算定をせず、貴市方対象者情報をご提供頂き、二重支給しないようデータ管理をするように読み取れますが、基本的には区役所において提出された申出は、福祉局様において取りまとめのうえ受注者に連携頂く流れと理解しております。こちらは例外ケースでしょうか。このケースのフローをお示しいただけますでしょうか。	受給中世帯は本市において4月以降順次、支給事務を行う予定としておりますが、転居等により保護廃止となる可能性があります。既に受給中として支給したにも関わらず、その世帯から廃止世帯としての申出があった場合に、本市から連携する情報をもとに二重支給を防いでいただきたい趣旨です。
4	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務	「区役所において提出され福祉局において取りまとめのうえ受注者に連携」とありますが、以下①②についてお示しいただけますか。 ①連携方法（ハンドキャリーもしくは郵送等） ②回収頻度（連携いただける回数/月）	データでの連携や紙媒体の持ち込み、郵送等を想定しておりますが、効率的と思われる連携方法及び連携の頻度についてご提案ください。
5	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務	本業務の履行期間は令和9年3月31日までですが、申出書の受付期限はいつまでを想定しておられますでしょうか。また申請期限延長の可能性はありますか。	廃止世帯の申出受付期間については、国において統一的な申出受付期間を設定することとされております。国において示された期間まで申出書の受付を行う予定です。
6	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ①	世帯主が申出書を郵送頂く際に利用する封筒は、ご自身で市販の封筒をご用意頂く想定でしょうか。 ※事務センターにて受領する封筒のサイズがバラバラですと、開封作業の工程が変わるためお伺いしたいです。	お見込みのとおりです。
7	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ①	申出書や発送用封筒（申出書郵送用）は、各区役所窓口等で配架する想定でしょうか。	国において、厚生労働省及び相談センター（仮称）のホームページにおいて申出書をダウンロードできるようにする予定です。また、大阪市においてもホームページでダウンロードできるようにする予定です。 発送用封筒（申出書郵送用）は申出者においてご用意いただきます。

No.	質問箇所	質問事項	回答
8	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ①	対象者が申出する際の申出書入手方法をお示しください。	質問7の回答のとおりです。
9	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ①	対象者がコールセンターに申出書を送ってほしいと依頼があった場合、返信用封筒を同封して申出書を発送することは想定しているか。	申出書を送付することは想定しておりません。国のホームページ等からのダウンロードまたは大阪市行政オンラインシステムを用いた電子申請を依頼してください。
10	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	過去に実施したことのない事業のため、貴市としても想定が困難とは存じますが、「対象世帯：最大約114,000世帯」のうち、何割程度の世帯が申出されることをお見込みでしょうか。	前例のない業務であり、過去実績もないことからお答えできません。
11	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	過去に実施したことのない事業のため、貴市としても想定が困難とは存じますが、国や貴市の周知広報スケジュールから想定される月別の申請件数（あるいは割合）をお示しいただけますでしょうか。	質問10の回答のとおりです。
12	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	戸籍・住民票などの取得支援業務は受託者業務に含まれますか。	取得支援業務は受託者業務に含まれません。ただし、「3業務内容（4）相談対応業務」において、取得方法を尋ねられた場合は、回答してください。
13	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	書類審査の決裁権限（支給可否）は発注者か受託者かご教示ください。	仕様書図2「廃止世帯に対する支給事務の本市と受注者の主な役割分担」や図3「申出受付から追加支給までの流れ」に記載のとおり、給付決定は大阪市が決裁を行います。
14	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	書類不備時の補正期限は設定されていますか。	現時点では、特に設けておりません。申出者が対応可能な範囲で期間の設定を行ってください。
15	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	書類不備時に申請者に架電し、受託者側で内容補記して不備解消は可能でしょうか。	内容によっては可能です。ただし、補記した部分が判別できるようにしてください。
16	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	不備補正依頼の通知文書テンプレートはご提供いただけますでしょうか。	受注者において作成をお願いいたします。
17	仕様書 3 業務内容 (3) 追加支給補助業務 ①	決定通知書、不支給決定通知書発送の際に使用する封筒は、受注者負担でしょうか。	仕様書記載の「決定通知書、不支給決定通知書の作成及び封入封緘に係る一切の経費は受注者の負担とする」に発送の際に使用する封筒の作成・準備経費も含まれます。

No.	質問箇所	質問事項	回答
18	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	ご提供いただく対象世帯一覧に掲載予定の世帯構成について、廃止世帯の場合は「受給当時」の情報になりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
19	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	ご提供いただく対象世帯一覧には、キーとなる対象者識別番号がついておりますでしょうか。	お見込みのとおりです。一意のキーとなる番号がついております。
20	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	決定履歴について「生活扶助基準額及び各種加算」は金額が入った状態でご連携頂く想定でしょうか。	金額は連携いたしません。 追加給付の対象となる基準生活費（居宅、入院、救護施設等、介護施設）の種類、障害者加算等（デフレ調整の対象となったものに限る）の算定の有無を連携します。
21	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	不備があった場合、対象者に架電するための電話番号情報はご連携いただけますでしょうか。	申出書に電話番号を記載いただくこととなっておりますので、その情報をもとに架電してください。
22	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	申出書に記載された「生活保護受給期間」や「加算等の期間」が、貴市の保有する当時のデータと異なる場合、不備として対応をするか、貴市の保有データを「正」とするか、貴市にて想定の前判断基準をお示しいただけますでしょうか。	具体的な判断については、契約締結後にお示しいたします。
23	仕様書 3 業務内容 (3) 追加支給補助業務 ①	支給日は毎月1日で認識に相違ないでしょうか。	支給日は随時を想定しております。具体的には、申出が多い時期には週に2～3回程度、少ない場合は週に1回程度を想定しております。
24	仕様書 3 業務内容 (3) 追加支給補助業務 ①	支給日に振込むために、受注者は毎月振込データを何日までに貴市へ連携すればよいか、月間スケジュールをお示しいただけますでしょうか。	支給日は随時となります。 原則として、遅くとも支給日の8開庁日前の午前中までに連携いただくことを想定しております。 詳細は契約締結後に決定します。
25	仕様書 3 業務内容 (3) 追加支給補助業務 ①	決定通知書等の事前連携は、毎月何日までに貴市へ連携を想定すればよいか、月間スケジュールをお示しいただけますでしょうか。	決定通知書等の送付は随時となります。 詳細は契約締結後に決定します。
26	仕様書 3 業務内容 (3) 追加支給補助業務 ①	一部世帯において貴市職員様による支給額の補正等を行う必要がある、とのことですが、該当する世帯数は何件程度をお見込みでしょうか。	現時点において、補正等が必要となるデータを抽出できていないことから、補正が必要な世帯数は見込んでおりません。

No.	質問箇所	質問事項	回答
27	仕様書 3 業務内容 (3) 追加支給補助業務 ②	<p>「振込を伴わない口座確認」は不正送金等の犯罪に悪用される恐れがあるため、各金融機関で自粛する動きがあり、今後当該サービスを利用できず仕様に添えない可能性がございます。つきましては、金融機関による事前チェックが利用不可である場合、その他の確認方法等を協議させていただくことは可能でしょうか。</p> <p>※受注者が振込業務をするための事前口座確認は可能ですが、振込実行されるのは貴市になるため、受注者が口座情報を取得する対象者の同意を得ずに、銀行に個人情報を提供することは困難な可能性があります。</p> <p>※また現時点で、複数の大手銀行から「振込業務がなく単に口座情報の確認で当該サービスを使うことは想定しておらず、当該サービス提供が難しいとの回答が来ております。</p>	その他の確認方法等について、協議可能です。
28	仕様書 3 業務内容 (3) 追加支給補助業務 ②	振込エラー時の再処理フローをご教示ください。	対象世帯への振込は、大阪市が本市の財務会計システムを利用して行います。振込不能となった場合、本市が再支出を行いますが、振込不能となった対象世帯の情報を受注者あてに連携しますので、受注者において対象世帯に連絡し正しい口座情報の把握を行い、本市へ連携してください。
29	仕様書 3 業務内容 (4) 相談対応業務	<p>過去に実施したことのない事業のため、貴市としても想定が困難とは存じますが、別紙記載の席数の根拠となる想定される以下の①②の条件をお示しいただけますでしょうか。</p> <p>①月別入電件数 ②平均対応時間</p>	お示しできません。
30	仕様書 3 業務内容 (4) 相談対応業務	FAQ・トークスクリプト案は貴市からご提供頂けますでしょうか。	基本となるFAQはお示しいたします。
31	仕様書 3 業務内容 (4) 相談対応業務	クレーム対応時の大阪市へのエスカレーション基準をお示しいただけますでしょうか。	クレーム対応時は、原則としてコールセンターにおいて対応いただく想定としております。
32	仕様書 3 業務内容 (5) データ管理等業務 ③	貴市事務室内に専用線を引き込むことは可能でしょうか。	可能です。ただし、引き込みに関する費用は受注者負担となります。また、引き込み工事時期は限られるため、契約締結後にお示しいたします。

No.	質問箇所	質問事項	回答
33	仕様書 3 業務内容 (6) 現金支給補助業務 ①②	現金支給対象者はどのように決定されますか。(申出書に記載? 電話? 窓口?)	契約締結後にお示しいたします。
34	仕様書 3 業務内容 (6) 現金支給補助業務 ①②	振込不可案件の現金書留対応想定件数をお示しいただけますでしょうか。	申出によるものであり、過去実績もないことから、想定できておりません。
35	仕様書 3 業務内容 (6) 現金支給補助業務 ①②	①②の作業は、月に1回を想定とのことですが、支給日に窓口で現金支給を行うと仮定して、貴市から受注者の口座に支給額をご入金いただけるのは、支給日前月の何営業日当たりになるかお示しいただけますでしょうか。	支給日の4 開庁日前を想定しております。 詳細は契約締結後に決定します。
36	仕様書 3 業務内容 (6) 現金支給補助業務 ①②	貴市から受注者に、スケジュール通りに支給額を入金頂くために、受注者は対象者リストをご入金の何営業日前までに提出し承認頂く必要がございますでしょうか。	対象者リスト及びその金額については、原則として、遅くとも入金日の8 開庁日前の午前中までに連携いただくことを想定しております。 詳細は契約締結後に決定します。
37	仕様書 3 業務内容 (6) 現金支給補助業務 ①②	貴市指定場所は、各区保健福祉センター(24ヶ所)を想定でしょうか。福祉局1ヶ所でしょうか。	現金支給補助業務における本市指定場所は、福祉局1ヶ所です。
38	仕様書 3 業務内容 (6) 現金支給補助業務 ①②	毎月の貴市指定場所への納入期日、現金書留発送期日をお示しいただけますでしょうか。	現金書留による支給、窓口での支給は月1回を想定しておりますが、具体的な日は決定しておりません。窓口での支給の場合は、支給日の前日に本市指定場所へ納入してください。
39	仕様書 3 業務内容 (6) 現金支給補助業務 ①②	支給額は、紙幣のみ(数千円単位)でしょうか。硬貨もありますでしょうか。	対象者の追加支給額によっては、硬貨がある可能性があります。

No.	質問箇所	質問事項	回答
40	仕様書 3 業務内容 (6) 現金支給補助業務 ①②	窓口にて支給する際は、現金書留封筒ではなく、どのような封筒に封入・封緘を想定していらっしゃいますか。	窓あき封筒に現金及び対象者氏名等が記載された明細を封入封緘していただきます。窓あき封筒からは、対象者氏名が確認できるように封入封緘してください。 なお、現金支給時には、領収書を徴取することとしておりますので、現金書留発送時には、領収書及び返信用封筒を同封してください。領収書及び返信用封筒の作成経費は事業者負担となります（返信用封筒に係る郵送料は発注者負担です。）。
41	仕様書 図2 廃止世帯に対する支給事務の本市と受注者の主な役割分担	存否確認等の調査方法について、具体例をお示しいただけますでしょうか。	申出書の添付書類となる全世帯員の戸籍謄本の写し（全部事項証明書）において、当時保護を受給していた世帯主及び全世帯員の情報を確認していただくことを想定しております。
42	仕様書 図3 申出受付から追加支給までの流れ	⑨決定通知書等(案)の事前連携は、各世帯の帳票をデータ連携する形を想定でしょうか。	帳票のひな型ごとに、対象者住所・対象者・給付額・給付の算定基礎となる対象期間等をリスト化した形で連携していただく想定です。
43	その他	業務量が想定を大きく超過した場合の契約変更・追加費用協議の可否をご教示ください。	原則として契約変更・追加費用協議はないものと想定しております。
44	その他	業務終了後のデータ保管期間およびデータ消去要件をご教示ください。	仕様書「6 提出物」に記載の「管理データ（電子データ）」を本市へ提出後、本市が管理データの内容を確認次第、速やかにデータを消去してください。消去にあたっては、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。
45	仕様書 2 事業の概要 (1) 総論	令和8年7月1日に受付開始予定とのことですが、業務やシステムの構築状況によって前後することはありえますでしょうか。	保護廃止世帯への支給については、国で全国の申出受付期間を統一的に示す予定としており、現時点では夏頃開始としております。国が示す時期に受付開始となるため、国の意向により受付開始予定時期が変更になる可能性がございます。なお、システムの構築状況を理由に受付開始予定時期が変更になることは想定しておりません。
46	仕様書 2 事業の概要 (1) 総論	現時点では令和8年7月1日より受付開始予定と記載がございますが、申請の締切り期日はいつを予定されていますでしょうか。	質問5の回答のとおりです。

No.	質問箇所	質問事項	回答
47	仕様書 3 業務内容	対象世帯への郵送等による通知や広報は実施予定はなしで確定でしょうか。また、事業に伴うチラシやポスター（告知用等）の作成等は委託範囲に含まれない認識でお間違いないでしょうか。	現時点において、対象世帯への郵送等による通知及び広報の実施は想定しておりません。 事業に伴うチラシやポスターの作成を受注者に実施いただくことは想定しておりません。
48	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務	「申出書等が区役所において提出され、福祉局において取りまとめのうえ、受注者に連携」とは、区役所に提出される場合は紙での提出でよろしいでしょうか。また、連携のタイミングと連携方法について、教えていただけますでしょうか。	区役所には紙で提出されます。 連携のタイミング及び連携方法については質問4の回答のとおりです。
49	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	「書類の不足など不備があった場合には、申出者へ不備状を送付する」と記載がありますが、不備通知および必要に応じて書類の再送依頼を電話にて行うことは問題ございませんでしょうか。また、軽微な不備(郵便番号不備など、詳細は構築時に定義)については、お電話にて不備解消は可能でしょうか。	不備通知及び書類の再送依頼を電話にて行うことは、差し支えありませんが、後日トラブルとならないようにしてください。 軽微な不備の解消については、質問15の回答のとおりです。
50	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	行政オンラインシステムによる申出に対して、行政オンラインシステムにより不備通知を行う機能は備えていますでしょうか。	申請に対して、「差戻し」を行う機能を備えています。
51	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	書類申請及びオンライン申請において、どの程度の不備率をお見込みでしょうか。	前例のない業務であり、過去実績もないことからお答えできません。
52	仕様書 3 業務内容 (3) 追加支給補助業務	国から提供される計算ツールのパソコンの動作環境について教えてください。	Excel2016、Excel2019、Excel 2021またはMicrosoft 365に対応しています。また、Windows以外のOSでは動作しません。
53	仕様書 3 業務内容 (3) 追加支給補助業務 ①	「一部世帯において職員等による支給額の補正等を行う必要がある」とありますが、どの程度の割合でその対応が発生すると想定されますでしょうか。	質問26の回答のとおりです。
54	仕様書 3 業務内容 (3) 追加支給補助業務 ①	不備状、決定通知書および不支給決定通知書を送付する際の封筒は受注者準備と考えてよろしいでしょうか。	不備状を送付する際の封筒は受注者負担です。 決定通知書および不支給決定通知書を送付する際の封筒については、質問17の回答のとおりです。
55	仕様書 3 業務内容 (3) 追加支給補助業務 ①	決定通知書および不支給決定通知書は行政オンラインシステムによる申出であっても郵送による送付は必須でしょうか。	大阪市行政オンラインシステムでの申出に対しても、決定通知書及び不支給決定通知書を郵送で交付いたします。

No.	質問箇所	質問事項	回答
56	仕様書 3 業務内容 (4) 相談対応業務	「コールセンターの通信回線については、対象者及び本市双方の負担が抑えられるものとする」とありますが、電話番号について0120番号や06番号/050番号などの指定はございますでしょうか。	着信側が料金を負担する番号及び全ての回線から着信できる番号の2つをご用意いただく想定です。 番号の指定はございません。
57	仕様書 3 業務内容 (5) データ管理等業務 ⑥	「別途区役所で支給をした場合には、対象者情報を提供するので、二重支給することがないようにデータを管理すること」とありますが、情報提供のタイミングはどの程度の期間ごとに実施されますでしょうか。	随時を想定しております。
58	仕様書 3 業務内容 (5) データ管理等業務 ⑩ ア B	システムログイン認証方法は、パスワード認証に加え他の認証方法が必須という理解でよろしいでしょうか。例えば、パスワード認証に加え、IPアドレス認証の組み合わせでも問題ないでしょうか。	ご認識のとおりです。具体的な手法については、企画提案時にご提案ください。
59	仕様書 3 業務内容 (6) 現金支給補助業務 ②	窓口での現金支給を行う場合で、必要な現金の貴市への納入方法を現金書留とする際、それにかかる郵送料は受注者負担となりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
60	仕様書 3 業務内容 (6) 現金支給補助業務 ③	『①、②の業務については、月に1回を想定』とありますが、これは月に対象件数が複数発生した場合も月1回にまとめて実施しても問題ないという認識でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
61	仕様書 3 業務内容 (7) その他必要な事項 ⑧	相談対応業務（コールセンター）において発生する電話回線の基本料金及び使用料金および、申出者等への郵送料（決定通知書等郵送物及び現金書留）は、「8 委託料」には含めず、別途実費請求となる認識でお間違いありませんでしょうか。	相談対応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については、通信会社から相談対応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について、受注者に請求のあった金額を本市が受注者に支払うことにより、電話料金を負担する予定です。 申出者等への郵送料については、本市より直接日本郵便に支払うことを想定しております。
62	仕様書 6 提出物	「【様式7】障がいを理由とする差別の解消の推進のための合理的配慮の提供に係る研修」には、貴市が定められている「大阪市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」および研修資料 (参考： https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000340671.html) がありますが、「【様式6】人権問題研修実施報告書」についても貴市で定められた研修資料等がありますでしょうか。	人権問題研修の研修資料はありません。受注者において準備のうえ、実施してください。

No.	質問箇所	質問事項	回答
63	仕様書 別紙 コールセンター設置期間及び席数 (7月開始想定)	運営時間と席数の記載がございますが、期間ごとの想定入電件数をご提示いただくことは可能でしょうか。	質問29の回答のとおりです。
64	仕様書 図3 申出受付から追加支給までの流れ	郵送(区役所経由を含む)による申出と、行政オンラインシステムによる申出の想定割合をご教示いただけないでしょうか。	現時点で想定はしておりません。
65	仕様書 3 業務内容 (3) 追加支給補助業務 ①	支給対象データ等の提出について、「支給日」の頻度はどのようなスケジュールで想定されていますでしょうか。(週一、月一等)	質問23の回答のとおりです。
66	仕様書 3 業務内容 (3) 追加支給補助業務 ②	『金融機関の振込口座事前確認サービス等を使用し、口座情報に誤りがなければ事前に確認すること』との記載がありますが、現在各金融機関では不正送金防止の観点から『振込を伴わない口座確認』の提供を自粛する動きがあり、当該サービスの利用が困難な状況にあります。(今回のように振込は大阪市様、口座確認のみ受託業者が行う場合が該当) つきましては、金融機関による事前チェックが利用不可である場合、別の確認方法(申請情報の突合やダブルチェック体制の構築などで対応する等)について協議させていただくことは可能でしょうか。	質問27の回答のとおりです。
67	仕様書 4 業務委託期間	業務委託期間について、5月18日から環境整備等の準備も含めて開始となっておりますが、受託事業者決定後、業務履行場所のネットワーク環境等の整備を含めた準備をすぐに開始することは特に問題ないでしょうか。	本業務は契約締結後に実施することを想定しております。
68	仕様書 3 業務内容 (7) その他必要な事項 ⑧	「本市において、郵便局に料金受取人払及び料金後納に係る手続きを行う。」とありますが、郵送料は市の負担という認識で相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。ただし、質問59のとおり、窓口での現金支給を行う場合において、必要な現金の本市への納入方法を現金書留した場合の郵送料は受注者負担となります。

No.	質問箇所	質問事項	回答
69	仕様書 2 事業の概要 (1) 総論	保護受給中世帯については貴市にてご対応されるとのことですが、原告やそれ以外の方への対応は何月何日～何月何日にどのような事に対処されるのかご教示ください。	原告に対しては、令和7度中に支給を行う予定です。 保護受給中世帯に対しては、令和8年4月以降順次、職権により支給を行う予定です。 保護廃止世帯に対しては、国で全国の申出受付期間を統一的に示す予定としており、夏頃に受付を開始し、申出により支給を行う予定です。
70	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務	対象世帯最大約11万4千世帯(見込み)の内、現在想定されている申出方法として、オンライン申出/紙書類での申出の想定比率または想定件数を教えてください。	質問64の回答のとおりです。
71	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	対象者世帯一覧について、計算ツールの入力データレイアウト項目抽出のCSV形式データと決定履歴についての各種項目を抽出したExcel形式データにて提供とありますが、これらについては、一意に紐づけることが出来る状態で提供されるとの理解でよいでしょうか？	ご認識のとおりです。
72	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	「行政事務標準文字のExcel形式で提供される保護廃止者の毎月1日時点における決定履歴」が提供される意図としては、当時の世帯主からの申出書との突合及び決定通知発送用の宛先情報としての利用に資するものであり、計算ツールへのインプット情報として使用することを想定されたものではないとの理解でよいでしょうか？	行政事務標準文字は、計算ツールへのインプット情報として使用することを想定しておりません。
73	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	行政事務標準文字はUTF-8での取り扱いが前提となるものであり、計算ツールへの入力情報としては適さない認識です。計算ツールへの入力に必要な情報はCSV形式のデータにすべて含まれているものとの理解でよいでしょうか？	ご認識のとおりです。
74	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	行政オンラインシステムへの接続はいつから実施可能でしょうか？ (テスト等の期間が必要になります。)	契約締結後に必要な書類等をご提出いただいたうえで、接続可能となります。
75	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	行政オンラインシステムへの接続に必要な情報はご教示いただけますでしょうか？受託後にいつ頃、頂けますでしょうか？	契約締結後にお示しいたします。

No.	質問箇所	質問事項	回答
76	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	行政オンラインシステムに登録される申出の情報の仕様（データ項目等）をご教示ください。	申出書の記載項目と同様とする予定です。
77	仕様書 3 業務内容 (3) 追加支給補助業務	貴市での振込みを実施される日程（振込を実施する周期）をご教示ください。	質問23の回答のとおりです。
78	仕様書 3 業務内容 (4) 相談対応業務	申出後の状況照会対応や意見・苦情等対応をする際の本人確認方法について、本人確認を行なう要素が下記で問題ないか確認させていただきたい。 ①氏名、生年月日、当時の居所の住所 ②氏名、生年月日、申出書の送付先住所 ③氏名、生年月日、申出書の送付先住所、申出書の番号	契約締結後にお示しいたします。
79	仕様書 3 業務内容 (4) 相談対応業務	≪想定される業務内容≫に記載の「申出徴収」について詳細を教えてください。	国は今回の追加給付決定時点で、当時の返還・徴収決定額のうち未納入の額が残存している場合、納入を求めることとしております。また、当該債権が生活保護法第77条の2、法第78条の2に該当する場合で、今回追加給付の対象となる被保護者または保護廃止世帯の者から徴収金の納入に充てる旨の申出があった場合に、追加給付に係る保護費を支給する際に、対象者からの申出に係る徴収金を徴収することが可能とされております。申出書において、支給される給付額を徴収金の納入に充てたい旨の記載があった場合に、申出徴収の制度案内をしていただくことを想定しております。
80	仕様書 3 業務内容 (6) 現金支給補助業務	現在想定されている、現金書留での現金支給／窓口での現金の想定件数を教えてください。	質問34の回答のとおりです。
81	仕様書 3 業務内容 (7) その他必要な事項 ⑦	申出者などから提出された書類の業務終了後の納品方法と期日をご教示ください。	本市指定場所へ搬入していただくことを想定しております。詳細については、契約締結後にお示しいたします。

No.	質問箇所	質問事項	回答
82	仕様書 14業務従事者に対する研修等 (2)	(2)受注者は、従事者がさまざまな人権問題について正しい認識を持って業務の遂行をするよう、適切な研修を実施すること。」と「様式6 人権問題研修実施報告書」の記載があります。人権問題の研修とは、どのようなことを指しますか？ 貴市HPの「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」から冊子がDLできるので、その内容を受託者にて研修し、様式6にて貴市へ報告という理解でよいでしょうか？ https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000018502.html	人権問題研修の内容は任意となります。 研修資料については、質問62の回答のとおりです。
83	仕様書 3業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	身分証明書(写真付)とありますが、身分証明書として適合する主な証明書の種類をお教えてください。	令和8年2月20日付社援発0220第1号厚生労働省社会・援護局長通知「平成25年生活扶助基準改定に関する最高裁判決を踏まえた保護費の追加給付等について(通知)」に【申出に当たってのチェックリスト】があり、【必ずご提出いただく資料】として、申出者の顔写真付きの本人確認書類が例示されておりますので、ご確認ください。
84	仕様書 3業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	戸籍謄本の写しですが、提出いただく書類として戸籍謄本は附票も合わせて提出いただく ことを想定で合っていますか？また提出いただいた上で確認する項目は氏名、住所、生年月日以外に どの部分を見て内容確認を行う想定かお分かりの範囲で教えていただけないでしょうか。 ※確認事項としては、氏名、住所、生年月日、続柄、死亡の有無で しょうか。	令和8年2月20日付社援発0220第1号厚生労働省社会・援護局長通知「平成25年生活扶助基準改定に関する最高裁判決を踏まえた保護費の追加給付等について(通知)」に【申出に当たってのチェックリスト】があり、【必ずご提出いただく資料】として、「全世帯員の戸籍謄本の写し(全部事項証明書)」が記載されております。また、【必要に応じて提出いただく書類】として、「当時の居所を記載できない場合は、戸籍謄本の附票の写し」が記載されておりますので、ご確認ください。 詳細については、契約締結後にお示しいたします。
85	仕様書 3業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	市民の方からのお問合せについて、メールでのお問合せは想定される でしょうか。	申出については、メールは想定しておりませんが、問い合わせについては、仕様書「3業務内容(4)相談対応業務」において、「電話対応以外にもファックス等市民対応に効果的な方法を検討し、実施すること」としておりますので、手法については、企画提案時にご提案ください。

No.	質問箇所	質問事項	回答
86	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	申出書の郵送業務は想定されていますか。	質問8及び9の回答のとおりです。
87	仕様書 3 業務内容 (3) 追加支給補助業務 ①	振込日は月に何回を想定されていますか。	質問23の回答のとおりです。
88	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務	対象市民の方の申出書の提出方法として、FAXまたはメールなどは想定されていますか。	想定しておりません。
89	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務	紙の申出書について、事業期間終了後も受注者側で保管する必要がありますでしょうか。	質問81の回答のとおりです。
90	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務	別紙コールセンター設置期間及び席数コールセンターはR8年7/1～R9年3月末までの期間全日稼働ですが、審査等事務局は平日のみ且つ9:00～17:00でも差支えないでしょうか。	募集要項「6 応募手続き等に関する事項（4）企画提案書の提出 イ」において、「申出書等の受付から原則1カ月程度で支給」を想定しておりますので、それを踏まえて、審査事務局の稼働時間は応募事業者にて想定し、企画提案時にご提案ください。 ただし、大阪市役所の開庁日及び業務時間である平日9:00～17:30の間は受注者と連絡が取れる体制としてください。
91	仕様書 別紙 コールセンター設置期間及び席数 (7月開始想定)	コールセンターの席数は月ごとに記載されているが、想定入電件数、ピーク時間帯、1件あたりの想定時間などご教授いただけますか。	質問29の回答のとおりです。
92	仕様書 別紙 コールセンター設置期間及び席数 (7月開始想定)	席数が指定されていますが、指定人数の根拠は何でしょうか。 配置人数の根拠を教えてくださいませんか。	質問29の回答のとおりです。
93	仕様書 3 業務内容 (4) 相談対応業務	通信回線は「市民・本市双方の負担を抑えるもの」とあるが、具体的な回線条件はありますか。06番号で良いでしょうか。	質問56の回答のとおりです。

No.	質問箇所	質問事項	回答
94	仕様書 3 業務内容 (4) 相談対応業務	音声データの録音保存の要否、保存期間、保存方法の指示はあるでしょうか。	仕様書「3 業務内容（5）データ管理等業務」①に記載のとおり、構築していただくシステムにおいて、「コールセンターへの問合せ履歴」のデータ管理を想定していることを踏まえ、手法については、企画提案時にご提案ください。
95	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務	11万4千件のうち、申出率の想定（例：全体の何%が申出する予測か）ございますか。	質問10の回答のとおりです。
96	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務	申出受付開始（令和8年7月1日）直後のピーク件数の想定はあるか。	質問10の回答のとおりです。
97	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	不備率の想定（例：30～50%等）はありますか。	質問51の回答のとおりです。
98	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	不備督促の回数、期限、打ち切り基準は定めがあるか。	不備督促の期限については、質問14の回答のとおりです。督促の回数、打ち切り基準については、契約締結後に協議により決定します。
99	仕様書 2 事業の概要 (2) 具体的事項	業務に関するFAQは市から提供いただけますか。	仕様書「3 業務内容（4）相談対応業務」については、質問30の回答のとおりです。その他、業務の流れや審査基準などを整理した資料をお示しする予定です。
100	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務	申出書の月別の想定申出件数、不備率、再申請率など想定がありましたらご教授ください。	月別の想定申出件数については、質問11の回答のとおりです。不備率については、質問51の回答のとおりです。再申請率の想定はありませんが、書類不備等により不支給決定となったものについて、書類を整えて再申請される可能性はあります。

No.	質問箇所	質問事項	回答
101	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	申し出を受付する際の項目数はどの程度の想定か。(氏名、住所、生年月日などの単位で何項目の想定か) また、1件あたりの確認時間の想定などございましたら教えてください。	申出受付の項目数については、令和8年2月20日付社援発0220第1号厚生労働省社会・援護局長通知「平成25年生活扶助基準改定に関する最高裁判決を踏まえた保護費の追加給付等について(通知)」の別添様式4に申出書があるため、ご確認ください。 1件あたりの確認時間は応募事業者で想定し、企画提案してください。
102	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	紙、Web申請の2パターンで受付する想定ですが、それぞれの割合はどの程度になると見込んでおられるかご想定ございましたら教えていただけないでしょうか。	質問64の回答のとおりです。
103	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	生活保護システム内に取り込まれている廃止世帯の対象者ですが、欠損データはございますか。ある場合は、その数量を教えてください。	欠損データはございません。
104	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	欠損データがある場合、対象者への聞き取り調査などございますでしょうか。	欠損データはありません。
105	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	欠損データが無い場合ですが、算定ツールに取り込まれるデータなどは貴市が用意いただけるということで良いでしょうか。	お見込みのとおりです。
106	仕様書 3 業務内容 (2) 申出受付及び書類審査業務 ②	「行政オンラインシステムを通じて申出されたものについては、受注者において、受付等の処理を行う」とありますが、こちらは市民の方がオンラインで自身の申請の進捗状況について随時確認できる仕様となるのでしょうか。その場合、受付ステータスの更新作業などを委託事業者で行う必要があるのでしょうか。 一括更新の機能の有無など、お見込みの仕様をお示しください。	申請者がマイページにおいて自身の申請状況(「仮受付」「審査中」「手続き完了」等)を確認できる機能があり、受付側で処理を実行することにより、ステータスが更新される仕様となっております。 一方、仕様書「3業務内容(5)データ管理等業務」①に記載のとおり、構築していただくシステムにおいても審査履歴等のデータを保持していただくことを想定しております。そのため、2つのシステムにおけるステータス等の運用については、契約締結後に協議により決定します。 なお、大阪市行政オンラインシステムは、申請データに対して、一括で処理を行う機能は備えております。

No.	質問箇所	質問事項	回答
107	仕様書 3 業務内容 (6) 現金支給補助業務	支給する現金は委託事業者で立替をして用意する必要がありますでしょうか。事業費の一部前払いにてご支給頂けるお見込みでしょうか。	仕様書「3 業務内容 (6) 現金支給補助業務」に記載のとおり、発注者から受注者への口座に現金支給対象者の支給額を入金しますので、入金された金額を引き出して、①②の業務を行ってください。 なお、現金支給対象者への支給額は本事業の委託契約金額とは別になります。
108	仕様書 別紙 コールセンター設置期間及び席数 (7月開始想定)	記載の月間平均応答率が80%程度を下回った際の減額やペナルティは想定されているか。	減額やペナルティは想定しておりません。
109	仕様書 3 業務内容 (6) 現金支給補助業務	受注者にて本事業専用の口座を用意するという理解でよろしいでしょうか。また支給額の入金に係る振込手数料が発注者負担でしょうか。	本事業専用口座である必要はございません。 振込手数料については、お見込みのとおりです。
110	仕様書 3 業務内容 (7) その他必要な事項 ⑧	コールセンター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するとあります。弊社ではIP電話を利用する想定です。その場合、1回線あたりの金額×回線数に応じた金額が発生しますが、それは発注者の負担という理解でよろしいでしょうか。また通話料の負担は発注者、受注者のどちらになりますか。	通話料は使用料金に含まれるものとして、本市負担となります。 1回線あたりの金額×回線数に応じた金額が発生するとのことであれば、その金額を発注者において負担となります。
111	仕様書 3 業務内容 (4) 相談対応業務	コールセンターの電話番号について、特段記載がないため、フリーダイヤルで実施する必要は必ずしもないという理解でよろしいでしょうか。	質問56の回答のとおりです。