

「令和5年度物価高騰対策福祉施設等緊急支援事業運営業務委託業務」公募 質問に対する回答

	区分	質問	回答
1	仕様書4(2)	「申請者が申請状況を確認できる機能」を備える場合、電子確認の方法以外でもよいか。また昨年の申請者による進捗確認方法はどのように行っていたのか。	<ul style="list-style-type: none"> ・申請受付に関する行き違いを防止する目的として、申請者が申請状況を確認できる機能を備えることが望ましい。具体的には、申請フォーム上またはEメール等の電子により確認できることが望ましい。 ・令和4年度実施時には、申請受付が完了後個別にメールを送付した。
2	仕様書4(2)	申請方法について、プラットフォーム・郵送の割合はどの程度を想定しているのか。昨年の実績件数を示してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ・原則電子申請であることを周知することにより、9割程度が電子申請フォームによる申請になると想定している。 ・令和4年度においては、概数であるが、受付件数(約3,800件)のうち郵送による申請が約50件、Eメールによる申請が約350件であった。
3	仕様書4(2)	電子申請フォームの構築にあたり、事前に各申請対象事業所のリスト(データサンプル)をテスト段階で連携することは可能か。	<ul style="list-style-type: none"> ・契約締結後、対象事業所リストのサンプルを提供することは可能である。
4	仕様書4(3)	事務局内の電話番号について、受託者が準備する番号を利用してもよいか。その場合、050から始まる番号を想定しているが問題ないか。	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターの電話番号は、受託事業者において確保すること。 ・電話番号は、050から始まる番号も可とする。ただし、IP電話に特有の回線障害等について十分な対策を講じること。
5	仕様書4(3)	事務局内に専用回線を2回線以上開設(介護及び障害の各分野)と指定があるが、介護分野・障害分野につきそれぞれ2回線以上、計4回線以上ということか。その場合、それぞれに別の番号を開設する必要があるか。	<ul style="list-style-type: none"> ・介護分野に1回線以上、障害分野に1回線以上、計2回線以上としている。 ・それぞれ別々の番号を開設することを想定している。
6	仕様書4(3)	令和4年度の問い合わせの着信件数が分かれば示してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度の問い合わせ件数は集計していない。 ・なお、令和5年度の事業については令和4年度実施と内容の差異はなく、また、仕様書4(2)④のとおり、令和4年度時の申請フォーマットを参考にシステム構築することで、問い合わせの件数は少なくなるものと想定している。
7	仕様書4(3)	設置期間(委託期間中)とは、令和6年3月31日までということか。令和5年11月下旬の最終回支給日以降も設置が必要か。	<ul style="list-style-type: none"> ・設置期間は令和6年3月31日までとする。 ・仕様書4(1)②に記載のとおり、人員配置にあたっては、時期に応じた事務量の多寡を考慮した配置計画とすること。
8	仕様書4(4)	郵送書面による申請受付の送付先は、受託事業者が設けた執務室か神戸市のどちらであるか。	<ul style="list-style-type: none"> ・郵送の受付先は、受託事業者の執務室(事務局)とする。
9	仕様書4(4)	【再掲】申請方法について、プラットフォーム・郵送の割合はどの程度を想定しているのか。昨年の実績件数を示してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ・原則電子申請であることを周知することにより、9割程度が電子申請フォームによる申請になると想定している。 ・令和4年度においては、概数であるが、受付件数(約3,800件)のうち郵送による申請が約50件、Eメールによる申請が約350件であった。
10	仕様書4(4)	申請をしていない対象事業所への架電等による申請勧奨について、どの程度の頻度、及び回数を想定しているのか。	<ul style="list-style-type: none"> ・申請受付期間中に2回程度を想定している。

「令和5年度物価高騰対策福祉施設等緊急支援事業運営業務委託業務」公募 質問に対する回答

	区分	質問	回答
11	仕様書4(4)	事業所情報の提供方法はどのような媒体で、いつ頃提供してもらえるのか。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所情報はエクセルデータにより提供する予定である。 ・契約締結後、システム構築までに提供する予定である。
12	仕様書4(4)	申請対象者への申請開始日や受付中、受付終了等の周知方法はどのように行うのか。	<ul style="list-style-type: none"> ・申請対象事業所への申請開始等に関する案内・周知は、市がEメール及びホームページへの掲載により行う予定である。
13	仕様書4(4)	申請から決定通知書発行までの完遂日数は何日間ぐらいか。	<ul style="list-style-type: none"> ・申請事業所に対しては、申請から決定通知書発行までの標準的な処理期間は約2週間以内、支払いに更に約2週間以内(計約1か月以内)と案内する予定である。 ・事務フローとしては、審査が完了している申請事業所リストを2週間ごとに市に納品することとしている。
14	仕様書4(4)	郵送での申請書類の管理方法に指定はあるか。	<ul style="list-style-type: none"> ・「神戸市情報セキュリティポリシー」に準じて管理することとし、具体的な管理方法等には契約締結後に協議する。
15	仕様書4(6)	第1回目支給分(8月中旬)の納品分の支給予定日はいつか。	<ul style="list-style-type: none"> ・第1回目の給付金は8月中の支払いを予定している。 ・なお、審査済みの支給対象一覧の納品から支払いまで2週間程度を要する。
16	仕様書4(7)	郵送を希望する申請事業所等へ対応する場合、送付用封筒・郵便料は神戸市が負担とあるが、郵送料は実費請求となるのか。または概算で受託費に含めるのか。	<ul style="list-style-type: none"> ・送付用封筒は事前に市が提供する。 ・発送準備の完了した封筒を市に納品し、市の後納郵便により発送する予定である。
17	仕様書4(7)	決定通知書の書式は貴市の指定様式となるのか。	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書(14ページ目以降)の様式を参照のこと。 ・電子での送付はPDFファイルによることを想定している。
18	仕様書4(10)	事務マニュアル(FAQ含む)を作成する場合、前回本事業を実施された事務マニュアル及びFAQを提供してもらうことは可能か。	<ul style="list-style-type: none"> ・まとまった事務マニュアルはないが、令和4年度に作成したFAQや問い合わせの記録について可能な限り提供する。
19	仕様書4(10)	コールセンターの設置時間は「9時00分から17時00分」と指定があるが、申請受付・審査に係る事務センターの運用時間は受託者が定めてよいか。	<ul style="list-style-type: none"> ・申請受付は電子申請が基本であるため、運用時間を指定していない。 ・審査に係る運営については、コールセンターと同等の時間数を定めること。
20	実施要領3(2)	企画提案書(様式2号)について、枠内に収まらない場合は枠を拡張するか別途任意の用紙で提出とあるが、別途任意の用紙で提案書を提出する場合、様式2号の提出は必要か。	<ul style="list-style-type: none"> ・企画提案書を任意の用紙により提出する場合は、企画提案書の表紙(1枚目)は指定の様式を使用し、2ページ目以降は様式の項目・順番に沿って作成すること。