

**堺市定額減税補足給付金（不足額給付）事業に係る事務処理センター等運営業務
質疑回答**

	質問内容	回答
1	仕様書【別添1】給付事務処理センター運営業務 4-（2）イ セキュリティ対策ですが、執務スペースに監視カメラの設置は必要でしょうか。	監視カメラの設置を必須とはしていませんが、大量の個人情報を取り扱うという業務の性質を十分にご留意の上、入退室管理システムを設置するなど従事者以外の出入りが出来ないような対策を講じてください。
2	仕様書【別添3】申請支援業務 3-（1） 昼休憩時等の際も窓口が不在とならないよう、巡回要員等で対応すること ありますが、お手洗いなどで数分、一時的に離席するような場合は不在となっ ていても問題ございませんでしょうか。その場合は、一時的な離席である旨を 窓口に掲示いたします。	お示しのような案内文を掲示していただければ、一時的な離席は問題ありません。
3	仕様書【別添3】申請支援業務 3-（2）ア コールセンターの自動音声案内・自動応答システムで対応する問い合わせの 範囲等、具体的にどのようなものを想定されていますか。	時間外アナウンスや、話中時アナウンスなど、問い合わせに対して全く応答がなされない状況となら ないような対策を講じてください。
4	仕様書【別添3】申請支援業務 3-（2）イ コールセンターで外国籍市民に対応できる体制を整備とありますが、三者間 通訳サービスを導入しての対応でも問題ございませんでしょうか。また対応必 須言語があればお示しください。	三者間通訳サービスでの対応でも問題ありません。 英語、中国語、韓国語、ベトナム語での対応は必須とします。
5	事務処理センターとして貴市が準備される場所について、委託期間終了後、 退去した後の原状回復費用は受託者負担でしょうか。	受託者負担とします。
6	3 業務内容 （5）転出入者に係る他自治体との情報照会 情報照会の想定件数をご教示ください。 「照会文書の作成」1件あたりにかかる時間をご教示ください。	転出者に係る他自治体からの照会、転入者に係る他自治体への照会の両業務の事務補助を想 定していますが、それぞれの想定件数等は下記のとおりです。 ・転出者（堺→他）に係る他自治体からの照会 （想定件数）未定。なお、現時点で約50団体から照会を受け、対応をしていますが、今後どれほ どの照会を受けるかは想定できません。 （処理時間）直近の実績として、1団体から10人程度の転出者に係る情報照会を受けた場合、 回答内容の作成に約30分程度の処理時間を要しています。 ・転入者（他→堺）に係る他自治体からの照会 （想定件数）現在すでに照会準備を進めており、約250自治体に対し文書照会を行う予定で す。 （処理時間）照会結果のとりまとめを行うのみ。今後、追加で他自治体への照会が必要な場合 は、照会文書の作成等の事務補助を担っていただくことを想定しています。 すでに本市において一部対応中の内容であるため、詳細な役割分担は、業者決定後の協議とい たします。
7	仕様書【別添2】管理用システム開発・運用保守業務 4 機能概要 （4）セキュリティ等機能要件 「※ログイン履歴、検索履歴、項目更新履歴の保持期間は12か月可能とす ること」とありますが、12か月間履歴を保持できていればよく、CSV等のデー タでの納品は不要な認識でよろしいでしょうか。	納品は不要です。所定の期間、履歴を確認できるように保持してください。