

	質問事項	回答
コールセンター業務について	妊婦等包括相談支援事業について、対面相談についてはないという理解で良いでしょうか。	妊婦が希望される場合には、来所しての相談にも応じていただく必要があります。
	市がアプリで行うアンケートの発信時期と頻度(毎月〇日等)をご教示ください。また紙のアンケートの発送もそれにあわせる認識でよいのか。	アプリでは登録されたお子様の出産予定日から、妊娠7か月頃と8か月頃の2回、アンケートの配信を行っています。紙のアンケートも同様の基準で1回の発送を想定しています。
	アンケートの回収率は過去の事例等を参考に何%程度と想定されるか。	令和7年度は妊婦等包括相談支援事業として国のガイドライン等が示される予定のため、アンケート回収率向上の取組を行う予定にしています。アンケート回収率100%でもご対応いただける体制をご想定ください。
	「電話相談及びオンライン面談」は過去の事例等を参考に何件くらいが想定されるか。	また、アンケート回収者のうち、電話相談又はオンライン面談を実施した割合は、30~40%程度です。なお、回収率の具体的な目標値は設定しておりません。(流産・死産されている方もいるため。)
	専門職の配置については再委託可能でしょうか。また、常駐する事が必須という理解で良かったでしょうか。	本業務の根幹であると捉えており、再委託は想定しておりません。また、1名は必ず常駐していただく必要があります。
	電話面談やオンライン面談は専門職の従事者で行う必要があるでしょうか。	質の高い面談を保证するため、原則として専門職の従事者で行っていただく必要があります。
	オンライン面談を行うためのツールに指定はありますか。	ツールの指定はございませんが、妊婦の利用しやすい環境を整えていただくようお願いいたします。(参考:令和6年度はzoomを使用しています。)
	・前年度の支援案内、電話相談、オンライン面談の実施回数について、月ごとの対応数をご教示ください。 ・昨年実績での対応件数を事前にご教示頂けますでしょうか。 ・昨年の各月の問合せ実績値が事前にご教示頂けますでしょうか。	対応実績については公表しておりませんが、アンケート回収率100%でもご対応いただける体制をご想定ください。また、アンケート回収者のうち、電話相談又はオンライン面談を実施した割合は、30~40%程度です。
	前年度のコールセンター業務の回線数と人員配置数の実績を月ごとにご教示ください。	令和6年度は回線数4(事務センター共通)、人員配置は1日当たり助産師等1名配置、事務センターとの兼任で最大4名での対応となっています。月による増減はありません。
電話相談やオンライン面談の1回当たりの所要時間をご教示ください。	内容により異なりますが15分から60分の間で、30~40分の方が多くなっています。	
事務センター業務について	口座データ等の納品スケジュールを教えてください。	おおむね2週間に1回、年間24回を想定しています。
	今年度の(相談・面談以外の内容)1日あたりの受電数をご教示ください。	現在1日あたり10件程度入電があります。仕様書では月に数回郵送物を発送しますので、発送後は一時的に入電数が多くなることや入電時間が集中することもあります。なお、毎月定量的に業務をさせていただけるよう配慮をしています。
	「妊婦支援給付金」および「出産・子育て応援交付金」の対象者への周知方法を教えてください。	妊娠届出時等の区役所窓口での全妊婦へのご案内のほか、関係機関でのチラシ配布、北九州市ホームページやきょう子育て応援アプリ等での広報に努めています。
事務センター業務(妊婦のための支援給付について)	前年度における問合せ電話の月ごとの入電数と1件あたりの平均通話時間をご教示ください。	妊婦のための支援給付については前年度実績はございません。下記、出産・子育て応援交付金の前年度実績を参考にさせていただきますようお願いいたします。
	前年度の再発行数をご教示ください。	
	電話の対応履歴の記録について、フォーマットや内容などに条件はありますか。	問い合わせ内容等に関してもシステムに入力していただく形です。
	妊婦給付認定者について、紛失などを除いて、一度の送付で一回目、二回目の手続きが可能であり、支給決定通知書等は送付しない理解でよろしいでしょうか。	転入者等を除き、2回目の申請については福岡県のプラットフォームからの自動案内を予定しています。支給決定通知書についても、電子的方法によることを予定しています。
	認定者への送付物は、認定通知書と案内書の各1枚紙の2点封入で宜しいでしょうか。	通常、認定通知書と案内書及び福岡県のプラットフォームからのお知らせの3点を予定しています。そのほかにも各種お知らせが入る場合がありますが、総重量が50gを超えない範囲で想定しています。
	「(2)妊婦給付認定通知書(封書)の作成・発送(紛失等による再作成含む)、紙申請希望者への申請書作成・発送」と「(5)妊婦給付認定通知書・妊婦給付認定申請却下通知書の作成・発送」「(6)妊婦給付認定取消通知書の作成・発送」は別業務となりますでしょうか。別業務となる場合、(5)(6)それぞれの想定作成件数を教えてください。また、同業務である場合も含め、それぞれ月ごとの発送数をご教示ください。	(2)(5)の「妊婦給付認定通知書」の作成に関しては同業務です。「紙申請希望者への申請書」、「妊婦給付認定申請却下通知書」、「妊婦給付認定取消通知書」はそれぞれ別のものになります。「妊婦給付認定通知書」は1回(2週間に1回ペース、年間24回を想定)の想定作成件数は230件になります。「妊婦給付認定申請却下通知書」は現在のところ想定していません。「紙申請希望者への申請書」は月1~2件の想定です。「妊婦給付認定取消通知書」は転出者を予定していますが、月20~80件の想定です。
事務センター業務(出産・子育て応援交付金について)	前年度における問合せ電話の月ごとの入電数と1件あたりの平均通話時間をご教示ください。	令和6年度(2/25現在)の実績は以下のとおりです。4月:180件 5月:212件 6月:178件 7月:141件 8月:106件 9月:99件 10月:114件 11月:94件 12月:126件 1月:136件 2月:65件 平均通話時間 5分37秒
	電話の対応履歴の記録について、フォーマットや内容などに条件はありますか。	問い合わせ内容等に関してもシステムに入力していただくことを想定しています。
	前年度の再発行数をご教示ください。	令和6年度(2/25現在)の実績は211件となっています。
システムについて	電子申請に使われるシステムの名前をご教示ください。	出産・子育て応援交付金については給付金システム(kintone)、妊婦のための支援給付については福岡県のプラットフォーム(専用サイト)上での申請となります。
	一部給付金事務については、福岡県のプラットフォーム(WEB方式)と記載がありますが、具体的にどの部分になりますでしょうか。	妊婦のための支援給付の給付金の申請、審査等に係る部分となります。
	kintoneアプリのアカウントは市から付与いただける認識で相違ないか。	ご認識のとおりです。
	システムを利用するための端末は最大何台貸与いただけるのか。	最大で端末10台、プリンター1台となります。
	市から貸与されるパソコンは、インターネット接続をしても差し支えないか。	福岡県のプラットフォーム(専用サイト)等、必要な接続はしていただけて構いません。ただし、一部サイトは市の基準に沿って接続制限されています。
	「給付金システム」「相談支援システム」の貸与は、各々のPCを1台ずつの理解で良かったでしょうか。また、各システムのみ利用となるPCの認識で良かったでしょうか。	「給付金システム」「相談支援システム」は同じ端末から利用できます。端末ごとのシステムの利用制限は行っていません。
	受託者が用意する電話回線がIP電話だった場合、市から貸与されたPCで利用が可能か。	IP電話の利用はできません。
	各種報告書(日次報告、適次報告)は市から貸与されたPC内で対応可能か。また各種報告書の市の共有方法を教えてください。	市から貸与するPCは業務所管課と共有するフォルダに接続されており、その中で各種報告書等の管理、共有が可能です。
メールアドレスは受託者が準備するのでしょうか。	センター用のメールアドレスは北九州市において準備いたします。	

	質問事項	回答
<p>機材、消耗品等について</p>	<p>紙申請書類を一定期間事務センターで保管する場合、鍵付き書庫等は施設より貸与いただけるのでしょうか。</p>	<p>現在はムーブ所有のキャビネットを利用してきており、引き続き使用できる見込ですが、使用を保証するものではありません。必要に応じてご用意いただければと思います。</p>
	<p>監視カメラについては、現状設置がどちらにされているか事前に示して頂けますでしょうか。また、電子施錠については、Akerun等設置が出来る出入口でしょうか。</p>	<p>監視カメラについては、セキュリティ上、回答できません。電子施錠について、個別の商品の適合はお答えいたしかねますが、施工型パーテーションのドアへの施工となります。</p>
	<p>・アンケート用紙や申請書は給付金システムから出力できる認識だが、各発送・返信用封筒は受託者にて用意する認識で相違ないか。 ・郵送費は全て受託者の負担か。 ・通知書や申請案を送付するための封筒は受託者用意でしょうか。 その場合、封筒の仕様について条件をご教示ください。(紙質や窓の有無、色、サイズなど)</p>	<p>仕様書「V その他の事項・7 機材等(2)」にお示したとおり、業務履行に必要な郵便料・消耗品費等は委託金額に含まれます。なお、封筒の仕様については協議によりますが、現在は長型3号の白色窓あき封筒を使用しています。</p>
	<p>各種返信用封筒の送料は申請者の負担になるのか。受託者で用意する必要があるらばご教示ください。</p>	<p>紙申請の際にお付けする返信用封筒の郵便料金(後納郵便)については、受託者でご負担いただいております。</p>
<p>その他</p>	<p>令和7年度の入電件数を日毎、月毎、で最大と最小を教えてください。</p>	<p>令和6年度(2/25現在)の実績は以下のとおりです。 日毎 最大：21件 最小：2件 月毎 最大：212件 最小：94件</p>
	<p>外国人の問合せ実績・対応実績件数は事前にご教示頂けますでしょうか。また、どちらの国の方が多いでしょうか。</p>	<p>外国人対応の統計はとっておりません。</p>
	<p>「入札参加者が過去2年間に種類及び規模をほぼ同じくする契約を数回以上にわたって締結し、かつ、これらをすべて誠実に履行したとき」とあるが、給付金事業も同種に含まれるか。入札保証金免除に関して1-(3)ーイで申出の場合、別紙として提出するものは契約書の写しでよろしいでしょうか。</p>	<p>入札保証金免除に際し、給付金事業は種類を同じくする契約としていただいて権いけません。お見込みのとおりです。契約日、契約金額、事業内容、契約者等がわかるページのみで権いけません。</p>
	<p>相談室を休憩スペースとして利用することは可能でしょうか。利用料は別途かかりますでしょうか。</p>	<p>相談室は休憩スペースとしての使用はできません。なお、1階ロビーは飲食等も可能なフリースペースとなっております。</p>