**小樽市定額減税不足額給付金給付事業業務
業務内容についての質問事項**

項番	質問日	質問内容	回答日	回答内容
1	5月7日	市民の方からの問合せ対応について、本給付は対象者の条件等が複雑であると認識しているが、基本的にはコールセンターで回答を完結させることを前提としている。ただ、内容によっては小樽市様しか把握をしていない内容も含まれると思われるがその際は小樽市様にエスカレーション（確認）をすることは可能でしょうか。	5月8日	基本的にはコールセンターで回答を完結させていただきたいですが、小樽市から受託業者に提供している情報のみでは回答が困難な場合については、小樽市にエスカレーションしていただいております。小樽市で回答を作成しますので、原則コールセンターからお客様に回答願います。なお、お客様より、小樽市の担当者より詳細な回答を希望する旨、特に要望があった場合については、小樽市より回答いたします。
2	5月13日	全銀データを納品する最終日をお示しください。	5月14日	令和7年12月3日（水）を想定しております。
3	5月13日	コールセンターの想定席数をお示しください。 →初月 10席、2か月目以降 5席等	5月14日	座席については、繁忙期とそれ以外の時期で傾斜をつけることが経費の圧縮の観点から望ましいと考えておりますが、具体的な座席については各応募業者の想定経費及びノウハウ等に基づき対応可能なご提案をいただけるものと考えております。
4	5月13日	コールセンターの運営時間をお示しください。 また、土日も運営するのも合わせてお示しください。 →平日 9時～17時等	5月14日	運営時間は9時～17時で、土日祝日の運営は想定しておりません。

5	5月13日	小樽市役所に市民から返送された確認書、申請書をレターパック(赤)などで事務センターに発送して頂く事は可能でしょうか?	5月14日	<p>可能と考えますが、個人情報を含むデータの滅失や漏洩を防止するための対策を適切に講じていただく必要がありますので、各応募業者の想定経費及びノウハウ等に基づき対応可能なご提案をいただけるものと考えております。</p> <p>なお、個人情報保護及び情報セキュリティに係る対策については、本公募型プロポーザル選定評価項目及び評価内容(募集要領P7)に記載のとおり、事業者選定における評価項目としていることを申し添えます。</p> <p>※市民から返送された確認書、申請書を小樽市から事務センターに引き継ぐ際の運搬費用は受託者側の負担となります。</p>
6	5月13日	<p>発送対象者のデータは小樽市様で行う認識でよろしいでしょうか?</p> <p>それとも受託者が住民登録情報や住民税課税情報等の提供データをもとに抽出し、不足額を算出するのでしょうか?</p>	5月14日	<p>発送対象者のデータは小樽市で作成するため、受託者側で小樽市から提供した課税情報等を基に不足額を算出する必要はございません。</p>
7	5月13日	<p>6(5) データ管理業務 随時提供する差分データ(追加・更新・削除)という記載がありますが、</p> <p>1. 差分データというのは住民登録情報、住民税課税情報、給付金支給対象者情報等のデータ全てにおいて差分データとしての提供があるということでしょうか?</p> <p>2. 差分データの提供頻度はどれくらいを想定しているのでしょうか?</p>	5月14日	<p>差分データとして主に想定しているものは、事務処理基準日(データ抽出日)以降に死亡し、支給対象から外れる方の情報で、数回の提供を想定しております。</p>
8	5月13日	<p>6(5) データ管理業務 管理データに関しては変更履歴の管理ができることを前提とする、とありますがこれは確認書/申請書の発送状況や審査状況といった進捗管理のステータスに関して履歴管理する、ということでしょうか?</p> <p>それとも差分データによる更新に関しても変更された項目に対しての変更履歴を行う必要があるということでしょうか? 例えば住所が変更となった場合は更新前の住所を履歴として保有する、など。</p>	5月14日	<p>確認書/申請書の発送状況や審査状況といった進捗管理のステータスに関して履歴管理することに加え、住所が変更となった場合は更新前の住所を履歴として保有する等の、差分データによる更新に関しても変更された項目に対しての変更履歴を行っていただくことを想定しております。</p>

9	5月13日	<p>6 (5) ア システムについて データ消去証明書というのはいか決まった書式等あるでしょうか？ 受託者にて間違いなくデータを消去した、というのが説明できる内容を記載もしくはハードコピーなどを用いた証明書を 用意すればよいでしょうか？</p>	5月14日	<p>データ消去証明書については、データ消去業務について、専門業者に委託した場合に、当該業務履行後に発行されるものです。そのため、当該業務を専門業者に委託する場合にはデータ消去証明書を御提出いただくこととなりますが、特段決まった様式等は定めておりません。データ消去専用ソフトを用い、自社においてデータ消去をする場合は、お見込みのとおり、受託者にて間違いなくデータを消去した旨の記載、更にデータ消去完了時のハードコピーを添付するなどの対応をお願いいたします。 本委託業務は重要な個人情報を取扱うものでありますことから、業務履行期間満了時、業務上知り得た情報等の全てを受託者の責により消去していただきますようお願いいたします。</p>
10	5月16日	<p>帳票類の発送は理解できているが、記入後の受け取りは市役所でしょうか？受託者でしょうか？</p>	5月19日	<p>申請者が記入後の書類は市役所に返送され、当市で数の確認等を行った後、受託者へ引き継ぐことを想定しております。</p>
11	5月16日	<p>申請受付、書類審査場所は小樽市外でも問題ないでしょうか？</p>	5月19日	<p>小樽市外でも問題ありません。</p>

12	5月16日	コールセンターの電話回線はフリーダイヤル、NTT回線などご指定はありますか？	5月19日	回線の指定はありませんが、小樽市及び対象者双方の負担が抑えられるような回線をご検討いただきたいと思いますと考えております。
13	5月16日	コールセンターの通話内容の録音は必要でしょうか？必要な場合は保存期間や提供方法のご指定はありますか？	5月19日	通話内容の録音は必須ではありませんが、お客様とのやり取りを正確に記録し、トラブル防止の観点からも録音していただき、業務委託終了までの期間は保存していただくのが望ましいと考えております。また、提供方法の指定はありません。
14	5月16日	通話、対応履歴の管理システムの指定はありますか？	5月19日	管理システムの指定はありません。