

生駒市物価高騰対応くらし支援事業(バニラVisaギフトカード配布管理等業務)に係る公募型プロポーザル 質問回答書

回答年月日:令和8年 3月 11日(水)

回答担当課:企画政策課

生駒市から仕様書変更の案内

(Ⅱ) ギフトカード配布業務 仕様書『3 事務局の設置(5)』、『4(1)データ受け渡し』 『5その他①』 の内容を変更しました。
なお、生駒市情報セキュリティ対策基準はこちらをご覧ください。<https://www.city.ikoma.lg.jp/0000017078.html>

(変更前)

3 事務局の設置

(5)本業務において取り扱う個人情報は、発注者が認めたインターネットから分離された環境で取り扱うこと。

(変更後)

3 事務局の設置

(5)本業務において取り扱う個人情報は、生駒市情報セキュリティ対策基準に従い、取り扱うこと。

(変更前)

4 業務内容

(1)データ受け渡し

全世帯への事前通知文の送付及びギフトカード配布に先駆け、対象者を抽出した住民基本台帳データを暗号化し、CD-RもしくはDVDに格納して受け渡す。受け渡しは、生駒市役所において、発注者から受注者へ対面にて受け渡す。なお、データの受け渡し及び受け渡し後の管理方法の詳細については、個人情報を取り扱うため、セキュリティが確保される手段を提案し、別途発注者と協議すること。

(変更後)

4 業務内容

(1)データ受け渡し

全世帯への事前通知文の送付及びギフトカード配布に先駆け、対象者を抽出した住民基本台帳データを暗号化し、CD-RもしくはDVDに格納して受け渡す。受け渡しは、生駒市役所において、発注者から受注者へ対面にて受け渡す。なお、データの受け渡し後の管理方法については、生駒市情報セキュリティ対策基準におけるマイナンバー利用事務系のネットワークと同様の対策を実施した上での取り扱いとすること。

(変更前)

5 その他

①住民基本台帳データは個人情報となるため、その取扱いには本仕様書並びに契約書の特記事項を遵守のうえ、事故のないよう十分な注意を払うこと。

(変更後)

5 その他

①住民基本台帳データ等の個人情報の取扱いには本仕様書並びに契約書の特記事項を遵守のうえ、事故のないよう十分な注意を払うこと。

No.	質問項目	質問内容	回答
1	仕様書 6 業務の実施体制	統括責任者は事務局に常駐する必要がありますか。	統括責任者は事務局に常駐する必要はありません。
2	(Ⅱ) ギフトカード 配布業務仕様書 3 事務局の設置 (3)	実績報告の「実績」とは何を指しますか。	実績とは一定期間ごとの業務内容、ギフトカードの配布済枚数や入金金額の利用状況等を想定していますが、詳細については契約後に市と協議を行うものとします。
3	(Ⅱ) ギフトカード 配布業務仕様書 3 事務局の設置 (1)	生駒市役所内の事務局で利用する部屋は施錠できますか。	事務局として利用する部屋は施錠ができる部屋になります。
4	実施要項 6 企画書提案書等の作成及び 提出 (1) 提出書類 (オ)	事務局スタッフと窓口スタッフは兼務可能ですか。	事務局の従事者と窓口業務の従事者は兼務可能です。ただし、それぞれの業務の遂行に支障が出ないようにしてください。
5	(Ⅱ) ギフトカード 配布業務仕様書 3 事務局の設置 (1)	生駒市役所内の事務局で勤務する場合、マイカー通勤は可能でしょうか。また市役所の駐車場は利用可能でしょうか。可能な場合は有料でしょうか。	マイカーでの通勤は可能ですが、生駒市役所の駐車場は利用できません。
6	(Ⅰ) ギフトカード調達業務 仕様書 3 業務内容 (3) 保管 ② 保管場所	ギフトカード発行後の保管場所（不在返戻のため、引き取りに来るまでの間の預かり等を想定）を確保することとありますが、こちらは市役所内に設置の事務局内に金庫等で保管する、ではなく、事務局とは別の場所で保管をするための場所を確保する必要があるという認識でしょうか。	ギフトカードを調達し、発送するまでの間は、保管場所の要件を満たす、市役所内の事務局または別の保管場所でギフトカードを保管してください。ただし、発送後に返礼された配布物や発送しなかったギフトカードは市役所内の事務局で保管してください。
7	(Ⅲ) コールセンター・窓口 業務仕様書 3 開設時間及び対応時間	対応時間は、土日祝を除く本庁窓口業務時間とする、とありますが、今回設置のコールセンター・窓口も本庁に合わせて9:00～16:30とする認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
8	(様式5) 担当者の概要	有資格者数について記載する欄がございますが、どういった資格を指しますでしょうか。今回の業務にあたって記載すべき個人の資格等があればご教示ください。	個人の資格については、本業務を履行する上で有用となる資格を記載してください。

No.	質問項目	質問内容	回答
9	(Ⅱ)ギフトカード配布業務 仕様書(8) 不着ギフトカードの再発送	再配送の際の送料についても契約金額に含める必要がありますか。その場合、再配送は何通ほど見込めばよろしいですか。	再発送の送料についても契約金額に含める必要があります。発送予定通数55,000通の5%、2,750通を再発送通数としてお見込みください。ただし、再発送を含む発送費用について不用額が生じた場合は市へ返還するものとします。
10	(Ⅱ)ギフトカード配布業務 3 事務局の設置 (5)	「市が認めたインターネットから分離された環境」とは、インターネットおよび外部ネットワークに接続しないスタンドアローン環境を指すとの理解でよろしいでしょうか。閉域網からセキュアにアクセスができる環境であればクラウドサービスの利用は問題ない、という認識でしょうか。	ギフトカード配付対象者を抽出した住民基本台帳データは、生駒市情報セキュリティ対策基準の重要性分類区分Ⅰに該当する情報であり、マイナンバー利用事務系のネットワークと同様の対策を実施した上での取り扱いをお願いします。マイナンバー利用事務系のネットワークの対策は、生駒市情報セキュリティ対策基準にてご確認ください。 https://www.city.ikoma.lg.jp/0000017078.html また、住民基本台帳データ以外の情報は、生駒市情報セキュリティ対策基準に従い、その情報の重要性分類区分に応じた、取り扱いをお願いします。
11	(Ⅱ)ギフトカード配布業務 4 業務内容 (1) データ受け渡し	貴市より頂戴する「対象者を抽出した住民基本台帳データ」はCSV形式あるいはExcel形式でしょうか。CSV形式の場合、項目定義(カラム一覧)をご提示いただくことは可能でしょうか。	対象者を抽出した住民基本台帳データはCSV形式になります。基本的な項目定義は、世帯主の氏名、住所、世帯人数の予定ですが、契約後の協議において確定します。
12	(Ⅱ)ギフトカード配布業務 4 業務内容 (3) 事前通知送付後の辞退申出等に係る受付および管理	辞退申出および再送依頼の受付方法として、Webフォーム等の電子受付を提案することは可能でしょうか。その場合、市として指定するセキュリティ要件はありますでしょうか。	辞退申出および再送依頼の受付方法として、Webフォーム等の電子受付の提案は可能ですが、電子受付で取り扱おうとする情報によって、セキュリティ要件が異なります。No10の回答も参考にしてください。
13	(Ⅱ)ギフトカード配布業務 4 業務内容 (5) 印字作業	外字登録対象者に関して、貴市よりご提供いただく外字用ファイルの形式(例:画像、フォントデータ等)および提供時期をご教示ください。	(Ⅱ)ギフトカード配布業務 4 業務内容 (1)データ受け渡し において、住民基本台帳データを格納したCD-RもしくはDVDを受け渡しする際に、外字用ファイル(eudc.eufファイル及びeudc.tteファイルの2ファイル)も格納してお渡しする予定です。なお、JIS90フォントパッケージの適用が必要となります。
14	(Ⅱ)ギフトカード配布業務 4 業務内容 (7) 発送	ハガキ送付後、申請のあった方へ封筒発送を行う運用の場合について一定割合の返納(想定割合)を見込んだ上での見積りとするべきか、または実際の発送件数に応じた実費精算とする想定でしょうか。	ギフトカードの発送は事前に受取辞退の申し出があった枚数を除き、全世帯へ行きます。なお、受取辞退の申し出枚数は見込まずにお見積りください。また、発送予定通数55,000通の5%、2,750通を不着により返戻となった場合の再発送通数としてお見込みください。ただし、再発送を含む発送費用について不用額が生じた場合は市へ返還するものとします。
15	(Ⅱ)ギフトカード配布業務 4 業務内容 (8) 不着ギフトカードの再発送	再発送対応件数について ギフトカードの不良交換対応が発生した場合、その再発送分の件数は「再発送対応件数」に含めていますでしょうか。	ギフトカードの不良による交換は、原則として窓口でのみ対応する予定ですので、再発送対応件数に含めません。

No.	質問項目	質問内容	回答
16	(Ⅱ) ギフトカード配布業務 4 業務内容 (4) 発送物の作成等	案内文について、宛名や世帯人数等の個人情報を記載することを想定されておりますでしょうか。	案内文について、宛名や世帯人数等の個人情報を記載することは想定しておりません。ただし、5,000円または10,000円のいずれの金額が入金されているか等、案内文の内容が複数になる可能性はあります。
17	(Ⅱ) ギフトカード配布業務 4 業務内容 (6) 封入封緘作業(送付用封筒等)	「リーフレット」とは案内文とは今回のギフトカードの説明書で「案内文」とは異なるものという認識でよろしいでしょうか。 また「リーフレット」の作成は受託業務の範囲内でしょうか。	リーフレットは(Ⅱ)ギフトカード配布業務 4 業務内容(4)発送物の作成等 ②案内文に示すA4サイズの案内文を示します。案内文の文案作成や印刷は委託業務の範囲内となります。
18	(Ⅱ) ギフトカード配布業務 4 業務内容 (7) 発送	持ち込み先の郵便局について、貴市から指定はありますでしょうか。 指定がない場合、受託者側で郵便局を選定する認識でよろしいでしょうか。	持ち込み先の郵便局の指定はありません。受注者で郵便局を選定ください。
19	(Ⅱ) ギフトカード配布業務 4 業務内容 (7) 発送	「追跡を可能とし、対面の受け取りができる発送方法」とありますが、簡易書留・一般書留・レターパック等、発送方法について貴市から指定はありますでしょうか。	発送方法の指定はありません。
20	(Ⅱ) ギフトカード配布業務 4 業務内容 (9) 再発送後の返戻対応	「この管理に関しては、本市が提供する本庁舎内の場所で行う」とありますが、保管場所は施錠等が可能な倉庫という認識でよろしいでしょうか。 あるいはその場所に受託者が倉庫やキャビネット等を用意し保管する想定でしょうか。	本市が提供する本庁舎内の場所は事務局等で利用していただく部屋と同一で、施錠ができる部屋になります。本場所にセキュリティ対策が施された金庫やキャビネットを受注者にご用意いただき、保管いただきます。
21	(Ⅲ) コールセンター・窓口 業務	「回線及び電話番号は受託者が準備すること」とありますが、回線種別(例：固定電話、IP電話等)や電話番号(例：市外局番、フリーダイヤル等)について、貴市から指定はありますでしょうか。	回線種別について指定はございません。番号体系についてはフリーダイヤルとしてください。
22	(Ⅲ) コールセンター・窓口 業務	窓口対応について、常時専任配置が必要でしょうか。 それとも、来庁時に呼び出し対応(ベル対応等)とする運用も可能でしょうか。	事務局の従事者と窓口業務の従事者は兼務可能です。ただし、それぞれの業務の遂行に支障が出ないようにしてください。
23	仕様書 11 その他	「作業内容を記載し提出すること」とあるため、廃棄証明や消去証明が必要になるという認識だが、消去方法に指定はあるか	消去方法に指定はありませんが、復元できない方法での消去をお願いします。

No.	質問項目	質問内容	回答
24	仕様書 6 業務の実施体制	「業務全体を統括するための統括責任者を置くこと」とありますが、統括責任者は事務局に常駐が必須でしょうか	No.1の回答をご参照ください。
25	仕様書 8 委託料の支払	事務の遂行上前払いが必要な場合は協議とありますが、ギフトカード原資（約6.6億円相当）について、カード調達および発行に先立ち前払いを受けることは可能でしょうか。	本業務の完了前に概算払いを行うことは可能ですが、概算払いの具体的な支払時期については、受注者及びギフトカードの発行会社と協議の上、決定することとします。
26	仕様書（Ⅰ） 3 業務内容 (2)-⑥	返戻されたカードの無効化処理について、事務局への物理的な返戻確認後、週1回程度の頻度で一括処理（バッチ処理）を行う運用を想定していますが、問題ないでしょうか。	返戻後に金銭的価値を無効化し、無価値とする時期については市と協議とします。
27	仕様書（Ⅱ） 3 事務局の設置 (2)	事務局および窓口の設置場所（地下1階多目的室）において、以下の実施は可能でしょうか。 ① 受注者負担による独自の光回線や専用線の敷設。 ② 地下1階のため電波が微弱な場合、市側有線LANポートの借用、または外部アンテナ等の設置。 また、設置にあたり、PC等に導入するウイルス対策ソフトについて、市からの指定（推奨製品等）はありますか。	①受注者の負担において、独自の光回線や専用線の敷設は、敷設方法について予め市の承諾を得た上で可能となります。 ②市側有線LANポートは使用いただけません。外部アンテナの設置は、設置方法について予め市の承諾を得た上で可能となります。 また、PC等に導入するウイルス対策ソフトの指定はありませんが、常に最新のパターンファイルを適用できる、かつ、定期的に最新パターンファイルが提供される等により最新の不正プログラムやウイルスへの対応が可能なソフトウェアを使用してください。
28	仕様書（Ⅱ） 3 事務局の設置 (3)	個人情報の「インターネットから分離された環境」での取り扱いが求められる一方、配送状況や問い合わせ件数の「随時報告（随時報告が可能な状態）」が求められています。クラウドシステム（kintone等）による管理・報告を提案することは可能でしょうか。また、必要となるセキュリティ要件がございましたらご教示願います。	No.10の回答をご参照ください。

No.	質問項目	質問内容	回答
29	仕様書(Ⅱ) 3 事務局の設置 (5)	「インターネットから分離された環境」とは、具体的に「市役所庁内ネットワークからの分離」を指すのか、あるいは「外界(インターネット全体)からの物理的な分離(オフライン)」を指すのか教示願います。	No.10の回答をご参照ください。
30	仕様書(Ⅱ) 4 業務内容 (7)-エ	「発送直後1週間の配達状況報告」について、具体的な報告頻度や報告方法(メール、書面等)の指定はありますか。	報告頻度や方法については契約後に市と協議を行うものとします。ただし、市から配達状況の確認があった場合、随時の報告を可能としてください。
31	仕様書(Ⅱ) 4 業務内容 (8)	「不着ギフトカードの再発送」について、未受取者に対する再発送依頼はどれぐらいの発生枚数を想定されていますでしょうか。	発送予定通数55,000通の5%、2,750通を再発送通数としてお見込みください。ただし、再発送を含む発送費用について不用額が生じた場合は市へ返還するものとします。
32	仕様書(Ⅲ) 5 運用条件 (1)	電話回線はIP電話(050番号等)やナビダイヤル(0570番号)での構築で問題ないでしょうか。	No.21の回答をご参照ください。
33	仕様書(Ⅲ) 6 運用方法	多言語対応について、日本語・英語・中国語の3言語以外に必須となる言語、または最低限必要な言語数はありますか。過去に貴市にて多言語対応をした事業において、どのような方法を採用しましたか。参考までにご教示ください。	日本語・英語・中国語以外に必須となる言語、最低限必要な言語数は定めておりませんが、翻訳機等を活用してご対応ください。過去の事業においては①翻訳機の利用、②定型的な質問事項について、予め返答内容を多言語で用意 これらの方法を活用した事例があります。
34	仕様書(Ⅲ) 7 スタッフ要件 (8)	人員配置の妥当性を判断するため、過去の類似事業における1日あたりの最大来庁者数(想定数)を教示願います。	申し訳ございませんが過去の類似事業における来庁者数を把握しておらず、最大来庁者数(想定)についてはご提示できません。

No.	質問項目	質問内容	回答
35	実施要領 5 (1) 設置場所図面	貸出備品以外の「パーテーション」について、市備品管理スペースとの仕切り等、高さの指定や防音性能等の要件はありますか。	事務局等設置場所への来庁者から市備品等管理スペースの備品が視認できない程度の高さのパーテーションとしてください。防音性能の要件はございません。
36	事務局設置場所について	事務局設置場所に携帯キャリアのWiFi 端末の導入を検討しているが、事務局設置場所は電波が届きにくいことが予測されるため、本来事務局設置場所ではない窓側に電波を確保するため端末を置くことは可能でしょうか。また、その際の電源についても事務局設置場所外のコンセントより電気を享受することは可能でしょうか。	市備品等管理スペースの窓側にWi-Fi端末を設置することは可能とします。また、その際に市備品等管理スペースにあるコンセントを使用することも可能とします。
37	事務局設置の案内について	ワクチン接種会場や、給付金事業の受付を市役所内に設置されていた際、2階入口や1階正面玄関に窓口の案内が設置されていましたが、今回も同様の案内は市役所内に設置されるのでしょうか。	市役所庁舎内に事務局等設置場所への案内を設置する予定です。ただし、具体的な設置場所は現時点で未定です。
38	コールセンター及び窓口の開設時期について	仕様書の5. 業務日程には4月下旬運用開始、Ⅲコールセンター・窓口業務 仕様書には4月上旬（契約後、早急に）と記載がありますが、4月上旬より開設準備を行い、4月下旬に運営・運用を行う認識で間違いありませんでしょうか。	ご認識のとおりです。ただし、コールセンターの電話番号について、4月下旬に送付する事前通知文に記載する必要がある点についてご注意ください。
39	8. 委託料の支払について	業務の進行上、前払いが必要な場合が考えられる場合、企画提案書にもその旨の記入は必要でしょうか。	本業務の完了前に、前払いが必要であると考えられる場合、企画提案書にご記入ください。
40	コールセンター及び窓口対応スタッフについて	オペレータ（スタッフ）と責任者を兼務することは可能でしょうか。	コールセンター・窓口運営スタッフと管理者を兼務することは可能です。ただし、それぞれの業務の遂行に支障が出ないようにしてください。また、管理者はコールセンターと窓口運営のそれぞれに常時1名以上配置することが必要です。