

令和8年1月8日

入札参加希望者 様

那 覇 市 長
(公印省略)

回答書

委託業務名：		食料品等支援事業（物価高対応）		
質問番号	タイトル	該当箇所	質問内容	回答
1	お米券調達について	仕様書の1ページ5-(1)-①	他府県では使用期限付きの全国共通お米券については、自治体のみが調達可能という話もあるようです。那覇市については受託者が全国米穀販売事業共済協同組合と直接やり取りをして、お米券調達することが可能であるか？	可能です。落札者がスムーズに調達に向けた調整ができるよう、市から全国米穀販売事業共済協同組合に、お米券の購入予定枚数及び納品等スケジュール等を事前に連絡済ですので、直接やり取りをしてお米券調達をお願いします。
2	お米券を封入する封筒について	仕様書2ページ(2)	他自治体では使用期限付き全国共通お米券を調達した場合、お米券専用袋が付かないそうですが、お米券専用袋については受託者で用意が必要なのか？	不要です。仕様書2ページ5-(2)-①のとおり、お米券は発送封筒に直接封入していただくこととしており、お米券専用袋の用意までは求めておりません。
3	お米券清算について	仕様書7ページ②	お米券販売業者から使用済みお米券使用枚数及びシリアルナンバー報告を受けとき、とあるが、令和8年3月31日までに使用されたお米券と枚数を確認すればよいのか？	使用期限の令和8年9月30日までに使用されたお米券が対象となります。使用期限を過ぎ、お米券販売業者にて使用済みお米券の枚数確定処理を終えた後のことを想定した内容です。
4	お米券の金額について	仕様書の1ページ4対象者及び概算人数	お米券の金額（利用期限付き）について、1枚あたりの額面金額をご教示ください。また、必要枚数1,093,000枚の調達に係る費用について、業務委託契約書に「お米券の調達費用については、前金払いをすることができるものとする。」と記載がありますが、お米券調達分については、委託料のうち当該費用を前払いすることが可能との理解でよろしいでしょうか。ご教授願います。	お米券1枚あたりの額面金額は、全国米穀販売事業共済協同組合のホームページによると、「440円券」と表記されています。 お米券調達費用については、お見込のとおり、委託料のうち当該費用を前払いすることが可能です。
5	お米券の封入封緘について	仕様書の1ページ5業務内容(2)お米券の封入・封緘・発送・再発送	添え状について、受託者としてはA4普通紙に印刷を想定しておりますが、貴市が所有する自動紙折り機等を使用させていただくことは可能でしょうか。ご教授願います。	使用可能です。折り機は1台のみで、本庁舎印刷室での使用となります。一回あたりの枚数制限はありませんが、他部署の利用もありますので、その際はご配慮をお願いします。利用時間は8：30～17：15です。
6	お米券の封入封緘について	仕様書の1ページ5業務内容⑩発送追跡・受領確認が取れる手法	お米券の郵送費用については、委託料に含まれるとの認識でよろしいでしょうか。また、お米券は金券に該当することから、仕様書に「貴重品扱い」と記載されていますが、簡易書留での発送をもって、発注者が求める「貴重品としての取扱い要件を満たす」との理解でよろしいでしょうか。併せて、簡易書留に係る郵便料金については、郵便事業者の定める通常料金を適用するとの理解でよろしいか、ご教授願います。	お米券の郵送費用については、お見込のとおり、委託料に含まれます。 「貴重品扱い」については、お見込のとおり、発送においては簡易書留での発送をもって「貴重品としての取扱い要件を満たす」との認識で差し支えありません。なお、お米券の納品～発送までの保管・管理におきましても、厳重に取扱いをお願いします。 簡易書留に係る郵便料金については、受託者にて調整・確認願います。
7	コールセンター業務について	仕様書の3ページ5業務内容(3)コールセンター、窓口業務①コールセンター専用の電話番号	コールセンター用のフリーダイヤル番号について、発注者において既存の番号指定はございますでしょうか。それとも、受託者にて新規取得・設定する想定でしょうか。また、フリーダイヤルに係る通話料については、全額受託者負担との認識で相違ないでしょうか。ご教授願います。	コールセンター用のフリーダイヤル番号については、指定はありません。受託者にて新規取得・設定をお願いします。 フリーダイヤルに係る通話料については、委託料に含まれます。
8	コールセンター業務について	仕様書の3ページ5業務内容(3)コールセンター、窓口業務④コールセンター回線数	仕様書に「速やかに対応できる十分な回線数」と記載がありますが、事前に内容を確定したFAQに基づくAI自動音声応答による一次受付を行うことは可能でしょうか。また、窓口業務を設置する場所について、最大で何名程度が同時に着席可能なスペースが確保されているかご教授願います。	コールセンターにおいて、AI自動音声応答による一次受付を行うことも可能です。ただし、対象者には高齢者も多く自動音声に不慣れな方もいますので、そういった方にも配慮したご対応をお願いします。 窓口業務を設置する場所については、4M×11Mの長方形の会議室スペースとなります。

質問番号	タイトル	該当箇所	質問内容	回答
9	コールセンター業務について	仕様書の3ページ 5 業務内容 (3)コールセンター ④ コールセンター回線数	コールセンターにおいて想定される1日あたりの入電件数等の呼量について、発注者の想定があればご教授願います。	呼量の想定はありませんが、直近の類似事業の実績は以下のとおりです。 ・高齢者へのお米券配布事業 対象者：課税世帯のうち65歳以上の非課税者 約14,900人 実施期間：約2か月半 着信数：657件 平均通話時間：約3分18秒 ・非課税世帯3万円給付金事業 対象者：非課税世帯 約49,000世帯 実施期間：約7か月 着信数：5,333件 平均通話時間：約4分36秒
10	個人情報漏洩防止及び情報セキュリティ対策について	仕様書の6ページ 6 共通事項 (3) 守秘義務の遵守③	個人情報の適切な管理について記載されていますが、本業務では大量の個人情報および金券を取り扱うことから、情報セキュリティおよび個人情報管理体制が重要と考えております。仕様書「6 共通事項 (3) ③」に関連し、第三者認証（プライバシーマーク、ISMS 等）の取得有無は、業務遂行体制の確認において考慮される事項に含まれるか、ご教授願います。	第三者認証（プライバシーマーク、ISMS 等）の取得有無までは求めておりません。
11	コールセンターと窓口業務の開設計画について	仕様書の3ページ5-(3)①	コールセンターと窓口業務、どちらも想定対応時間は平日9～17時のみと解釈して問題ないでしょうか。	はい。どちらも平日9～17時対応となります。
12	契約延長について	公告の2ページ2-(7)	令和8年9月30日まで契約期間を延長することがあるとのことですが、その場合はコールセンターと窓口も延長となる可能性がありますでしょうか。	はい。全ての委託業務が延長となります。

那覇市福祉部福祉政策課 生活支援給付金室
電話：098-943-0295 FAX：098-862-0383