

新潟県介護テクノロジー定着支援事業補助金審査等業務委託公募型プロポーザルに関する質問及び回答

※ 類似の質問はまとめて回答しています。

No.	資料名	該当箇所	質問	回答
1	類似事例・過去実績	—	過年度の申請件数および実績報告件数を教えてください。	過去3ヶ年度における類似業務(介護テクノロジー導入支援補助金)の申請件数および実績報告件数は以下のとおりです。 ※なお、同補助金事業は、今年度実施する介護テクノロジー定着支援事業補助金と比較すると、補助要件や補助台数等の制限がより厳しかったことから、申請対象となる事業者数がより狭まっている点にご留意ください。 【R5】 申請件数:29件、実績報告件数:26件 【R6】 申請件数:31件、実績報告件数:31件 【R7】 申請件数:34件、実績報告件数:34件
2	類似事例・過去実績	—	過年度の問い合わせ件数(入電数)を教えてください。 ※事業実施期間中における全体の入電件数および各月の入電件数 ※チャネルごとの受付比率	過年度の類似業務(介護テクノロジー導入支援補助金)における入電数については把握していませんが、入電の傾向は以下のとおりです。 ＜入電の傾向(受付期間中)＞ ・受付開始直後:補助要件や提出書類に関する問い合わせが集中 ・受付期間中盤:当初申請後の不備対応や個別相談に関する問い合わせが継続 ・締切前後:申請手続き・書類不備等に関する問い合わせが再度増加 ＜月別件数の考え方＞ 具体的な月別件数の把握はしていませんが、概ね以下のようなイメージです。 ・R8.7月下旬～R8.8月中旬 :交付申請書受付期間に伴い最も多い(ピーク) ・R8.8月中旬～R8.9月下旬 :基本的には差戻分の対応に係る問い合わせのみ ・R8.10月上旬～R8.2月中旬 :交付決定事業者からの実績報告関連の問い合わせのみ ＜チャネル別の受付比率＞ 過年度の傾向を踏まえ、電話による問い合わせが8割、メールによる問い合わせが2割を想定しています。
3	類似事例・過去実績	—	過年度の補正率(差戻し件数)を教えてください。	過去3ヶ年度における類似業務(介護テクノロジー導入支援補助金)の補正率(差戻し件数)は以下のとおりです。 【R5】 申請件数:29件、うち差戻件数:25件(補正率:86.2%) 【R6】 申請件数:31件、うち差戻件数:31件(補正率:100%) 【R7】 申請件数:34件、うち差戻件数:33件(補正率:97.1%)
4	類似事例・過去実績	—	過年度の申請書審査に要した平均対応時間等を教えてください。 なお、今年度の申請書提出にあたり、どの程度の書類添付を想定されていますでしょうか。1件あたりの平均ページ数や、ファイル数の想定があれば教えてください。	過年度の類似業務(介護テクノロジー導入支援補助金)における申請書1件当たりの平均作業所要時間(申請受付→審査→リスト作成)は2時間です。 ※上記の所要時間には、申請者の不備等に伴う補正対応に要する時間は含まれていません。 ※補正対応については、申請者により5、6回程度のやり取りが生じる場合もあります。 なお、申請1件当たり7～10ファイル、計20ページ前後の確認が必要となることを想定しています。 ※サービス種別ごとに補助要件が異なるため、提出されるファイル数等は異なります。
5	類似事例・過去実績	—	過年度の類似事業における課題点や改善点等を教えてください。	過年度の類似業務(介護テクノロジー導入支援補助金)における対応を踏まえ、以下のような課題点および改善点が挙げられます。 【課題】 ①申請書類の不備や記載漏れが多く、差戻し対応が増加 ②制度理解の不足により、誤認に基づく問い合わせが多発 ③補助要件の誤りにより、当初申請後に補助要件を満たすための取組を実施する事業者が一定数いる 【改善の方向性】 ①申請者向けの分かりやすいガイド・記載例の充実 ②FAQやチェックリストの整備による事前防止 ③審査マニュアルの明確化、判断基準の統一
6	募集要領 委託仕様書	2 見積限度額 5 事業費	最低制限価格の設定はございますでしょうか。	公募型プロポーザルの場合、最低制限価格の設定はありませんので、「新潟県介護テクノロジー定着支援事業補助金審査等業務委託公募型プロポーザル募集要領」の「2 見積限度額」の範囲内で提案を行ってください。
7	委託仕様書	3 業務の概要 (3)補助金交付申請の見込件数(法人単位)	交付申請の見込件数は約120件(法人単位)とございますが、本事業の対象となる事業所・施設数および法人数はどの程度を想定されておりますでしょうか。 また、1法人あたり平均して何事業所程度の申請が含まれると想定しておけばよいでしょうか。	本事業の対象となる事業所数および法人数は以下のとおりです。 ・事業所数:約3,500事業所 ・法人数:約550法人 なお、1法人あたりの申請に含まれる事業所数については、法人の規模等により異なるため、想定していません。
8	委託仕様書	5 事業費	通話料はすべて受託者負担との認識でよいでしょうか。	委託仕様書「5 事業費」に記載のとおり、介護事業者からの通話料金は介護事業者の負担とし、受託者から介護事業者への通話料金は受託者が負担するものとして取扱います。
9	募集要領 委託仕様書	2 見積限度額 5 事業費	「募集要領 2 見積限度額」および「仕様書 5 事業費」にて「介護事業者からの通話料金は、介護事業者の負担とし」と記載されております。これは、コールセンターの電話番号として、受託者側で着信課金電話番号(フリーダイヤルやフリーコール等)を用意する必要はない、という認識でよろしいでしょうか。	コールセンターの電話番号について指定はありませんので、着信課金電話番号(フリーダイヤルやフリーコール等)の用意は不要です。
10	委託仕様書	5 事業費	郵送料は受託者負担でしょうか。	お見込みのとおりです。
11	委託仕様書	6 委託業務内容 (1)業務実施体制の整備 ア 事務所の設置	事務局の設置場所の指定はございますか。日本国内であれば問題ないでしょうか。	個人情報等の保護が図られるよう専用の区画の準備が出来れば、新潟県外に設置をしても問題ありません。
12	委託仕様書	6 委託業務内容 (1)業務実施体制の整備 ア 事務所の設置	入退室管理レベルについては要件はございますでしょうか。 また、「専用の区画を確保し、入退室等の管理を行うこと」とありますが、これは天井まで壁のある完全個室(施錠可能)であることが必須条件でしょうか。あるいは、執務フロア内の一部をバーテーション等で明確に区切り、ICカード等による入退室管理やクリアデスクルール等を徹底する形態でも要件を満たすでしょうか。	入退室管理レベルについての指定はありませんが、個人情報の保護が図られるよう適切に設定いただくことを想定しています。 また、「専用の区画を確保し、入退室等の管理を行うこと」については、必ずしも天井まで壁のある完全個室(施錠可能)を必須条件とするものではありませんが、質問事項にあるような入退室管理および運用ルールが適切に整備・運用されている場合には、要件を満たすものとします。

新潟県介護テクノロジー定着支援事業補助金審査等業務委託公募型プロポーザルに関する質問及び回答

※ 類似の質問はまとめて回答しています。

No.	資料名	該当箇所	質問	回答
13	委託仕様書	6 委託業務内容 (1)業務実施体制の整備 ワ 人員	「業務従事者」の想定人数はございますでしょうか。	県として一律の人数を指定することは想定していません。 なお、委託業務については、並行して複数業務に対応いただくことも見込まれるため、想定される業務量を踏まえ、適切な人員体制を計画・提案ください。
14	委託仕様書	6 委託業務内容 (1)業務実施体制の整備 ワ 人員	事務局の人員として、業務責任者(1名)と現場責任者(1名以上)の配置が求められていますが、この2つの役職の兼務、あるいは現場責任者と業務従事者の兼務は認められますか。	業務に支障がない場合は、他業務(他の新潟県案件業務含む)に従事していただいても差し支えありませんが、本業務に関する個人情報等の保護が図られるような体制で業務を行うようにしてください。
15	委託仕様書	6 委託業務内容 (1)業務実施体制の整備 ワ 人員	受託者は事前に業務従事者へ補助金制度や個人情報に関する研修を行うこととありますが、県から受託者(責任者クラス)への「業務レクチャー(または引き継ぎ)」は契約締結後、何日間程度を想定されておりますでしょうか。また、受託者側で実施する事前研修について、仕様書上の「受付開始(7月下旬)」から逆算して、最低限確保すべき研修期間の目安があればご教示ください。	まず、県から受託者への業務レクチャーについては、契約締結後、概ね1~2日程度を基本としつつ、必要に応じて個別の質疑・補足説明の機会を設けることを想定しています。具体的な日数や実施方法等については、業務内容や進行スケジュールを踏まえて協議します。 次に、受託者側で実施する事前研修については、業務従事者が制度理解および個人情報の適切な取扱いを十分に習得できる期間を確保いただく必要があるため、目安としては2~3日程度以上の研修期間の確保が望ましいと考えています。なお、研修内容の深度や実施方法に応じて、適切にご設定ください。
16	委託仕様書	6 委託業務内容 (1)業務実施体制の整備 ワ 人員	「業務の遂行に支障がある場合、県から人員の増員や交代等を求める場合がある」とされています。受託者側の瑕疵による遅延ではなく、想定以上の申請・問い合わせが殺到したことによる「県からの要請に基づく増員」が発生した場合、その追加人件費は「仕様書 9」の変更契約(委託料の増額)の対象となりますでしょうか。あるいは、上限額(33,519,000円)の範囲内での対応を求められますでしょうか。	当該ケースによる追加人件費については、委託仕様書「9 変更契約」に基づき、委託料の増額対象となります。 ただし、見積限度額を超える増額となる場合は、別途、国から追加協議があった場合のみ対応可能となる旨ご承知ください。
17	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務	想定される入電件数(月別)をご教示ください。 また、ピーク時の入電件数の目安はございますでしょうか。	入電数(月別)の想定はありませんが、参考まで、昨年度の類似業務(介護テクノロジー導入支援補助金)を踏まえた入電の傾向(質問No.2回答)等を参照ください。 ※あくまでも過去実績に基づくため、本業務における実際の入電傾向や件数と乖離がある可能性があります。また、提案者が入電数等を想定の上、提案いただいても構いません。
18	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務	専用回線数について、最低必要回線数または想定回線数はございますでしょうか。	最低必要回線数などの想定はありません。 1日当たりの平均入電数についても把握していませんが、過去の類似業務における入電傾向等については、質問No.2の回答を参照ください。
19	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務	電話番号は受託者が新規取得する認識でよいでしょうか。また、番号種別の指定はありますか(例:固定番号、050、0120、0570等)。	コールセンターの電話番号について、指定はありません。 受託者の取扱い可能な電話番号で構いません。
20	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務	メール・FAXによる問い合わせ対応は必須でしょうか。それとも受託者提案により実施するものですか。	問い合わせ対応に支障がないと判断できる場合は、メール・ファックスでの対応をなしとさせていただいても差し支えありません。
21	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務	問い合わせ内容の中に「苦情対応」が含まれています。本事業における苦情とは、主に「不採択(調整による減額など)に対する不満」や「制度の複雑さに対する不満」を想定されていますでしょうか。また、受託者側のコールセンターで対応困難な悪質なクレーム等が発生した場合、県へ直接引き継ぐ(エスカレーションする)フローの構築は可能でしょうか。	過年度の類似業務(介護テクノロジー導入支援補助金)より、下記の苦情を想定しています。 ・制度の複雑さ(主に補助要件関連)に対する苦情 ・申請様式の書きぶりに関する苦情 なお、コールセンターで対応困難な悪質なクレーム等が発生した場合、協議の上、県が対応を引き継ぐ場合もあります。
22	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務	コールセンター業務において、「パッケージ型導入支援の申請者に対し、導入予定の機器等の運動による効果の有無を見極め、助言等を行う」とあります。この助言等にはどの程度の専門的知見が求められますでしょうか。県と協議の上で作成したマニュアルやFAQに基づく一次回答・案内までを受託者が行い、個別で高度な専門判断を要する場合は県へエスカレーション(または県から折り返し)する運用でよろしいでしょうか。	必ずしも高度な専門技術者レベルの判断を受託者に求めるものではなく、制度の趣旨や想定される活用事例に基づき、基本的な整理および案内を行うことを主眼としています。 そのため、受託者に求める業務範囲は、以下のような一次対応を想定しています。 ・県と協議の上で整備したマニュアルやFAQ等に基づく説明 ・想定事例を踏まえた一般的な助言 ・ヒアリング内容の整理および必要事項の確認 一方で、以下のように個別性が高く、専門的な判断を要する場合には、県が対応を引き継ぐことを想定しています。 ・導入機器間の専門的な技術検証を伴う判断 ・補助対象性の可否に関する個別具体的な最終判断 ・複雑な個別ケースへの対応
23	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務	コールセンター業務において、TAIS(福祉用具情報システム)に掲載されていない機器の対象可否については「県と協議する」とありますが、協議前に受託者側で行うべき一次判断(スクリーニング)はどの程度の深さを求められますでしょうか。	受託者による一次判断では、最終判断に踏み込むものではなく、県への協議を円滑に行うための整理レベルを想定しています。 なお、受託者における一次判断は、以下のような内容を想定しています。 ・導入予定機器の用途・機能が、本補助制度の趣旨(対象分野・目的)に合致しているかの基本的な適合性の確認 ・類似するTAIS掲載機器との概略的な比較・整理 ・明らかに対象外と考えられる要素(用途逸脱、制度趣旨と無関係等)の有無の確認 ・県へ協議するにあたり必要となる情報の整理(機器概要・機能、利用場面、期待される効果等) 一方で、以下の内容については、受託者による判断は求めておらず、県との協議により判断することを前提としています。 ・TAIS未掲載機器に係る補助対象可否の最終的な判断 ・制度解釈を伴う個別判断 ・詳細な技術的妥当性の検証 なお、判断のばらつきを防ぐため、一次判断の観点や整理等については、契約締結後に県と受託者間で明確化することを想定しています。

No.	資料名	該当箇所	質問	回答
24	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務	補助事業者は「新潟県介護職場DX・業務改善サポートセンター」が実施する研修の受講が必須とされています。受託者が運営する事務局・コールセンターと、この「サポートセンター」との間で、介護事業者からの相談内容に応じた「横連携(紹介やトランスファー)」の運用は想定されていますでしょうか。役割分担のイメージがあればご教示ください。	<p>コールセンター(受託者)とサポートセンターは、必要に応じて連携することを想定しています。 運用イメージとしては、以下のような役割分担等を想定しています。</p> <p><役割分担の基本的な考え方></p> <ul style="list-style-type: none"> ○コールセンター(受託者) <ul style="list-style-type: none"> ・補助金制度に関する問い合わせ対応 ・申請手続き、要件、対象機器等に関する案内 ・申請前後の事務的な支援および一次的な相談対応 ○サポートセンター <ul style="list-style-type: none"> ・介護現場におけるDX・業務改善に関する専門的支援 ・業務課題の整理、ソリューション選定の助言 ・研修実施(場合によっては有識者派遣による支援) <p><横連携(紹介・トランスファー)の考え方></p> <p>介護事業者からの相談内容に応じて、例えば以下のような連携を想定しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○コールセンター → サポートセンターへの紹介 <ul style="list-style-type: none"> ・機器選定や業務改善の進め方等、専門的な支援が必要な相談 ・施設の課題整理やDX導入の方針検討を伴うケース ○サポートセンター → コールセンター(事務局)への案内 <ul style="list-style-type: none"> ・補助金の申請方法、要件等の手続きに関する問い合わせ <p><運用上の整理></p> <p>質問事項のとおり、一次対応は各窓口の役割に応じて実施しつつ、専門領域を超える相談については、サポートセンターへ誘導(紹介)するという運用を基本とする想定です。</p> <p>ただし、個人情報の取扱いや相談内容の性質も踏まえ、直接的な通話転送とするか連絡先案内や折り返し対応とするかといった具体的な連携方法については、関係者間での調整のうえ決定することを想定しています。</p>
25	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務 (3)申請書等の受付・審査	コールセンター、審査センターの開設期間をご教示ください。	コールセンターの開設期間は、申請受付開始となる令和8年7月下旬～額の確定通知発出予定となる令和9年3月上旬までを想定しています。なお、詳細な受付開始日等については、別途協議予定です。
26	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務 (3)申請書等の受付・審査	各種マニュアル(FAQ含む)・チェックリスト等の作成主体は、県または受託者のどちらでしょうか。また、各種マニュアルやチェックリスト等は県と協議の上で作成するとされていますが、作成にあたり県からベースとなる過去の類似資料などの提供は受けられますでしょうか。	各種マニュアル・チェックリスト等については、県と受託者で事前協議の上、受託者において作成いただき業務従事者へ周知いただくことを想定しています。なお、FAQは事前に用意させていただきます。
27	委託仕様書	6 委託業務内容 (2)コールセンター(電話対応)業務 (3)申請書等の受付・審査	各種マニュアル・チェックリストに対する県確認の標準期間、承認期限、改訂手順をご教示ください。	<p>以下のように想定しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県確認の標準期間:受託者から受領後3日以内 ・承認期限:申請書受付開始の2日前まで ・改訂手順:追記事項が生じた場合、都度、県と協議のうえ改訂
28	委託仕様書	6 委託業務内容 (3)申請書等の受付・審査 ア 申請書等受付システムの構築	受託者において申請等を受け付けるためのシステム等(電子申請システム、電子メール等)を用意し、事前に県の確認を受けることとされていますが、県が指定または推奨するシステム要件(アクセスログ要件・バックアップ要件)、セキュリティ基準(ISMS認証の有無など)、ファイル容量、利用者認証要件等はございますでしょうか。	申請システム等の仕様についての指定はありませんが、申請受付や申請内容等の管理が適切にできるシステムを使用してください。
29	委託仕様書	6 委託業務内容 (3)申請書等の受付・審査 ア 申請書等受付システムの構築	「やむを得ない事情がある介護事業者については、書面による受付とする」とありますが、過去の類似事業等の実績から、書面による申請は全体の何割程度発生すると想定されますでしょうか。	過年度の類似業務(介護テクノロジー導入支援補助金)においては、電子申請による受付開始以降、書面による申請を受け付けた実績はありません。そのため、書面による申請件数については、受託者において設定の上、積算してください。
30	委託仕様書	6 委託業務内容 (3)申請書等の受付・審査 イ 交付申請書の受付・審査	審査結果・補助額算定・口座情報等について、県が求めるダブルチェックや承認フローの指定はありますか。	<p>県が求めるダブルチェックや承認フローの指定はありませんが、本業務の性質(公費の取扱い、個人情報の管理等)を踏まえ、受託者においては以下の観点を満たす適切な内部統制体制の構築を求めます。</p> <p><基本的な考え方></p> <ul style="list-style-type: none"> ・重要情報(審査結果、補助額、口座情報等)については、複数人による確認を前提とすること ・入力、審査、確定等において、役割分担を明確化し、牽制が働く体制とすること <p><想定される対応例></p> <p>例として、以下のような対応が考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・補助額算定に係る入力、計算結果の別担当者による検算 ・審査結果確定前の責任者クラスによる承認 ・口座情報登録・変更時の複数人による確認と記録 ・処理履歴やチェック結果のログ・記録の保存 <p>なお、最終的な審査結果の確定方法や県の関与の仕方等については、業務の進め方に応じて県と受託者とで協議のうえ整理することを想定しています。</p>
31	委託仕様書	6 委託業務内容 (3)申請書等の受付・審査 イ 交付申請書の受付・審査	書類に不備がある場合は修正させるとありますが、介護事業者側のITリテラシー等の理由により、何度も同じ不備を繰り返すケースが想定されます。受託者側での不備指導・再審査の回数に原則として制限(例:最大3回まで指導し、解消しない場合は県にエスカレーション等)を設けることは運用上可能でしょうか。	<p>書類の不備対応における指導回数については、県として一律の上限を設定することは想定していません。</p> <p>一方で、介護事業者ごとにITリテラシーや事務処理能力に差があることを踏まえ、同一の不備が繰り返される場合や、相当回数のやり取りを繰り返しても改善が見られない場合には、受託者と県において対応方針等を検討・協議することを想定しています。</p>
32	委託仕様書	6 委託業務内容 (3)申請書等の受付・審査 イ 交付申請書の受付・審査	「交付要綱(案)第5」において、「SECURITY ACTIONの宣言」や「LIFEによる情報収集への協力」等が補助要件とされています。審査において、これらの要件を満たしていることの確認は、申請者からの「誓約書等の提出」をもって確認できたと判断する運用でしょうか。あるいは、宣言完了画面のキャプチャや登録証等の「エビデンス書類」の提出を求め、目視で突合確認を行う必要がありますでしょうか。	補助要件を満たしていることの確認にあたっては、申請書の記載内容の確認にとどまらず、宣言完了画面のキャプチャや登録証等の根拠書類の提出を求め、その整合性を確認する必要があります。
33	委託仕様書	6 委託業務内容 (3)申請書等の受付・審査 イ 交付申請書の受付・審査	申請書等の審査において、過去の事業実績等を踏まえ、記載不備や書類不足等により申請者へ修正を求める連絡(アウトバウンドコール等)は、全体の申請件数のうち何割程度で発生すると見込んでおけばよろしいでしょうか。	過年度の類似業務(介護テクノロジー導入支援補助金)における補正率を踏まえ、9割～10割の申請書類において修正が生じることが想定されます。※過年度の補正率(差戻件数)については、No.3の回答を参照。

新潟県介護テクノロジー定着支援事業補助金審査等業務委託公募型プロポーザルに関する質問及び回答

※ 類似の質問はまとめて回答しています。

No.	資料名	該当箇所	質問	回答
34	委託仕様書	6 委託業務内容 (3) 申請書等の受付・審査 ウ 変更交付申請書の受付・審査	変更交付申請書の受付・審査について、機器の納期遅れや金額変更等により、当初の交付申請件数に対して何割程度が変更交付申請を行うと想定しておけばよろしいでしょうか。併せて、過去の類似事業等の実績がありましたらご教示ください。	変更交付申請数および割合の想定はありませんが、参考まで、過年度の類似業務(介護テクノロジー導入支援補助金)における実績は以下のとおりです。 【R5】交付決定件数:29件、うち変更交付決定件数:0件 【R6】交付決定件数:31件、うち変更交付決定件数:1件 【R7】交付決定件数:34件、うち変更交付決定件数:0件 ※上記件数はあくまでも過去実績のため、本業務における実際の件数と乖離がある可能性があります。また、提案者が過去の類似実績等から想定の上、提案いただいても構いません。
35	委託仕様書	6 委託業務内容 (3) 申請書等の受付・審査 エ 実績報告書の受付・審査	実績報告書の審査において、購入した機器等の写真や、納品書、請求書、領収書等の証憑書類の提出を求め、申請金額との突合確認を行う運用となりますでしょうか。また、端数等の数十円単位の金額の不一致や宛名不備等があった場合、厳密に補正(再提出)を求める想定でしょうか。	前段、後段ともにお見込みのとおりです。
36	委託仕様書	6 委託業務内容 (4) 申請・交付情報等データの作成・管理 イ(変更)交付対象事業所リストの作成・管理 ウ 確定額リストの作成	作成する「交付対象事業所リスト」や「確定額リスト」について、県の既存システムへインポートする等の運用はございますでしょうか。提出するファイルの形式(Excel、CSV等)や、指定のデータレイアウト等があればご教示ください。	作成いただく各リストについて、県システムへインポートする等の運用は想定していません。 また、提出するファイル形式は、実務上の取扱いや加工のしやすさを踏まえ、Excelデータを想定しています。 ただし、現時点で詳細なレイアウト(記載項目等含む)はありませんので、受託者と県において協議の上、決定します。
37	委託仕様書	6 委託業務内容 (5) 文書等の発送	交付決定通知書や額の確定通知書等の発送方法は「事前に県と協議すること」とされておりますが、電子データの送付と書面の郵送のどちらを主として想定していますでしょうか。また、提案時の見積書を作成するにあたり、通信運搬費等の原価は「全件書面での郵送」を基準として算出するべきか、あるいは「電子データの送付」を基準として算出するよろしいか、ご教示ください。	普通郵便を想定していますが必要に応じて他の送付方法としていただいても差し支えありません。また、電子メールやシステム等による送付も可能ですので、提案者がいずれかの方法を想定の上、提案いただいても構いません。
38	委託仕様書	6 委託業務内容 (5) 文書等の発送	交付決定通知書・変更交付決定通知書・額の確定通知書の各仕様(A4かA3か、両面印刷か片面印刷か等)を教えてください。	書面による郵送の場合、A4片面印刷を想定しています。
39	委託仕様書	6 委託業務内容 (5) 文書等の発送	各通知書のデザインは支給いただけますか。受託者作成ですか。	各種通知書のデザイン(フォーマット)は県が作成の上、受託者へ提示いたします。
40	委託仕様書	6 委託業務内容 (5) 文書等の発送	通知書は資料1データのすべてを印刷し発送する認識でよろしいでしょうか。	県が作成する各種通知書のフォーマットを使用して、印刷および発送を行っていただきます。
41	委託仕様書	6 委託業務内容 (5) 文書等の発送	各種発送に係る封筒はご提供いただけますでしょうか。また、封筒の仕様想定があればご教示ください(長3か角2か、窓あきか窓無し(ラベル貼付)か)。	各種発送に係る封筒については、受託者の負担となります。また、使用する封筒について指定はありませんので、提案者が仕様を想定の上、提案いただいても構いません。
42	委託仕様書	6 委託業務内容 (5) 文書等の発送	文書等の発送について、書面の郵送を選択する場合、個人情報保護や到達確認の観点から、特定記録や簡易書留など追跡可能な方法で発送することが求められますでしょうか。それとも普通郵便での発送でよろしいでしょうか。また書面の印刷なども受託者にて実施する必要がありますでしょうか。その場合は、用紙や封筒などの要件はございますでしょうか。	文書等については、普通郵便での発送で構いませんが、書面の印刷等については受託者にて実施する必要があります。 なお、用紙はA4片面印刷を想定(質問No.38の回答参照)していますが、封筒については指定等ありません(質問No.41の回答参照)。
43	委託仕様書	8 報告事項 (1) 随時報告	随時報告等について、原則として電話やメールで行うことと想定しておりますが、より迅速かつ密な連携を図るため、情報共有ツール(TeamsやSlack等のビジネスチャット)を用いた連絡窓口の設置や、定期的なオンラインミーティングの実施を提案に含めることは可能でしょうか。	企画提案に含めていただくことは可能です。 ただし、県の内部規定により、使用できない情報共有ツールがある可能性があります。
44	委託仕様書	10 留意事項 (2) 業務の遂行にあたっての再委託	委託業務完了後のデータ消去について「NIST SP800-88 Rev.1-Purgeレベル」で消去し、第三者機関の消去証明書を提出することと指定されていますが、SaaS等のクラウドサービスを利用する場合、物理的なハードディスクの破壊が難しいため、論理消去およびクラウド事業者発行の証明書提出をもって要件を満たすと判断してよいでしょうか。 また、この消去対象となる「端末およびシステム」とは、受託者が用意した「個人のPCのローカル環境」のみを指すのか、それとも受託者が構築した「クラウドサーバー(電子申請システム等の領域)」も含めるのか、具体的な対象範囲をご教示ください。	委託業務完了後のデータ消去および対象範囲について、現時点での基本的な考え方は以下のとおりです。 <クラウドサービス利用時の消去方法について> SaaS等のクラウドサービスを利用する場合には、ご指摘のとおり物理的媒体の破壊が前提とならないケースが想定されますので、以下の手順をもって、実質的に同等の水準を満たすものとして取り扱うことを想定しています。 ただし、採用するクラウドサービスや証明内容の妥当性については、事前に県と協議のうえ確認することを前提とします。 ・クラウド環境におけるデータ削除(論理消去)が適切に実施されていること ・当該クラウド事業者のデータ消去ポリシーがNIST SP800-88 Rev.1の趣旨に準拠又は整合していること ・これらを裏付けるクラウド事業者発行の証明書や仕様書等の提出 <消去証明の考え方(第三者証明)> 「第三者機関の消去証明書」についても同様に、必ずしも物理的媒体の破壊証明に限定するものではなく、クラウド利用の場合には、クラウド事業者等による証明等をもって代替可能とする整理を想定しています。 <消去対象範囲について> 消去対象となる「端末およびシステム」の範囲は、特定の環境に限定されるものではなく、本業務で取り扱ったデータが存在するすべての領域を対象とする想定です。具体的には、以下のものを想定しています。 ○ローカル環境 ・受託者が使用したPC(業務用・個人端末を問わず) ・外部記憶媒体(USB、外付けHDD等) ・ローカルに保存された一時ファイル・ダウンロードデータ ○サーバー・クラウド環境 ・受託者が構築・利用したクラウドサーバー(電子申請システム、データ管理領域等) ・SaaS上に保存された申請情報・帳票データ ・バックアップ領域(スナップショット、レプリカ等を含む) ○その他関連領域 ・ファイル共有サービス ・メールサーバー上の添付ファイル・やり取り ・運用ログ等(個人情報を含むもの)
45	委託仕様書	10 留意事項 (4) 業務の遂行にあたっての再委託	再委託可能範囲はどこまででしょうか。 ・システム再委託可否 ・コールセンター再委託可否 ・データ入力再委託可否	県が再委託を承諾する場合は、第三者への委託がやむを得ない場合や、第三者に委託することにより業務をより効果的に遂行できる場合を想定しています。そのうえで、業務の遂行に支障がないかを確認し、再委託の可否および範囲を判断します。