

項番	内容	回答
1	仕事書10設備及び使用する機器・機材など：PC、プリンターの賃貸借契約の月額使用料はいくらですか？	賃貸借契約における機器1台当たりの単価については、市の1台当たりの調達価格にリース率等を加味して算出することを想定しておりますが、現段階では金額を提示することができません。
2	本業務の現在のおおよその作業人数を教えてください。	児童手当に関する業務、特別児童扶養手当に関する業務、子ども医療費助成に関する業務及び未熟児療育医療費助成に関する業務 担当1名（正規職員） 児童扶養手当に関する業務、ひとり親家庭医療費助成に関する業務、母子家庭及び父子家庭自立支援教育訓練給付金に関する業務及び母子家庭及び父子家庭高等職業訓練促進給付金に関する業務 担当1名（正規職員） 放課後児童健全育成事業に関する業務 担当1名（会計年度任用職員） 各業務の入力補助及び窓口・電話応対担当 担当2名（会計年度任用職員） 主任 2名（正規職員） 課長代理・課長 各1名（正規職員）
3	各業務におけるおおよその作業時間を教えてください。	業務内容が多岐にわたるため、処理時間を個別具体的にお示しすることはできませんが、主な業務の一件当たりの標準的な処理時間について、児童手当の新規（認定請求）の受付は10分、児童扶養手当の新規（認定請求）の受付は15分、子ども医療証交付申請の受付は5分を想定しております。 なお、その他の業務については、内容にもよりますが、1件あたり10分から20分程度を見込んでおります。
4	年間の繁忙について教えてください。	3月、4月、7月～10月が繁忙期となっています。（3、4月については年度替わりの業務（実績報告・交付申請）、7～10月は児童扶養手当・特別児童扶養手当の現況届に係るもの及びその入力等に係る業務によるもの）
5	様式5に記載する委託実績は人材派遣実績でもよいのか。	（様式5）に記載のとおり、業務委託実績をご記入いただく必要があります。
6	様式5は全て埋める必要がございますでしょうか。	全て埋める必要はありません。受託実績に応じて記入ください。
7	1件でも実績の記載があれば大丈夫でしょうか。	お見込みのとおりです。
8	予定業務の現時点での従事者人数をご教示いただきたい。	項番2のとおりです。
9	項番8について、時季により増減はあるか。月ごと等で配置人数・時間の実績値をご教示いただきたい。	繁忙期については項番4のとおりです。 配置人数については、項番2のとおりです。なお、繁忙による増員等は行っておりません。
10	「開設準備の経費は受託者負担」とあるが、研修費用は含まれているか。	お見込みのとおりです。
11	履行開始以降は現在従事している職員の方のサポートは一定期間受けられるか。	原則、仕様書P18 13-（1）に記載のとおり、履行期間が開始される前に本市からの引継ぎは完了しているものです。
12	「個人情報保護への特段の配慮があること」とあるが、現時点での「書面・電子データ」それぞれの個人情報保護ルールをご教示いただきたい。	業務委託に関しては、特別に定めているルールはありません。 なお、個人情報の取り扱いについては、守口市個人情報保護条例等を遵守していただくものとします。

項番	内容	回答
13	現在の業務管理体制をご教示いただきたい。（責任者〇名、××業務〇名、等）	項番2のとおりです。
14	「開庁時間前後に待機する来庁者や問合せ」とあるが、履行時間以外は別途エビデンス提出と共に請求してよい認識で相違ないか。 （例）開庁前に来庁し、対応が18時に及んだ	請求はできません。 開庁時間前後に待機する来庁者や問合せについても、委託費用の範囲内で対応していただくものです。
15	「予期せぬ業務の追加」とあるが、人員の増加等に併せて別途採用費・研修費等を請求できる認識でよいか。	請求はできません。 予期せぬ業務の追加が見込まれる場合は、協議のうえ、委託費用の範囲内において、追加して実施いただくことを前提としています。
16	1日の作業量および工数をご教示いただきたい。 ・郵便物の通数（受領、発送それぞれ） ・電話の本数 ・メールの通数 ・印刷枚数	業務時期等により増減するため、詳細な件数はお示しできませんが、平時の概ねの工数については下記のとおり見込んでおります。 郵便の通数 受領 約10件/日 発送 約20件/日 電話の本数 約50件 メールの通数 1～2件/日 印刷枚数については、把握していません。
17	「関係機関からの事務連絡」とあるが、どの程度の数の機関とやりとりがあるのか。	主に大阪府や他市町村などからの電話を想定しています。
18	集計は来庁目的・人数のみで良いか。	基本的には来庁目的、人数を想定しておりますが、その他報告が必要な事項等があれば集計を求めることがあります。
19	「その他関連する業務」は、どのような内容を想定しているか。	仕様書P.3「6. 業務内容」（14）ア・イに記載されているとおりです。
20	事前のマニュアル作成・スキーム構築の際に守口市の設備を利用することができるか。 ※資料作成用の机や部屋・スペース、専用システム、ネットワークなど	協議の上、対応いたします。
21	従事者へ回覧するマニュアル・業務フローの様式に指定はあるか。	特に指定はありません。
22	委託業務を遂行するにあたって有用なツールを社内にて保有している場合、守口市側のサーバー上へ移行する手段はあるか。	内容等に応じて、協議します。
23	「トラブルおよびイレギュラーな事例」とあるが、基準を明示いただきたい。	市民からの苦情など個別対応が必要な事案を想定しています。
24	「業務責任者」が種々の理由で不在となった場合、請求不可等のペナルティ等はあるか。 また、同等の業務遂行力を保有するスタッフを、臨時の業務責任者として良いか。	仕様書P.6「9. 業務体制」（1）に記載のとおり、業務責任者常時配置することとしています。
25	「必要な人数を確保」とあるが、物理的に配置できる最大人数は何名を想定しているか。	窓口を含め最大8席程度の配置を想定しております。
26	別途委託側で、効率・品質改善のために必要と判断した資材に関して、持込の際に承認は必要か。	お見込みのとおりです。
27	社内ネットワーク用のPC・携帯電話を持ち込むことは可能か。	本市に依頼し、事前に許可を得た場合に限り持ち込むことができます。

項番	内容	回答
28	各事業の対象者一覧シート記載の対象者数のうち、何割が申し込む想定か。 直近3年程度の実績値をご教示いただきたい	対象者一覧は、現在受給している対象者であり、当該対象者の申し込む割合等については把握できません。 ただし、現況届の業務については、対象者すべてが対象となります。また、各事業の新規申込については、主に新生児や住所等に異動があった者、離婚等で世帯に変更があった者を想定しております。
29	各業務の1件当たりの平均処理時間をご教示いただきたい	項番3のとおりです。
30	【募集要領】 ・P.2 4参加手続き(3)提出期限、提出場所、提出書類及び提出方法 ③受託実績(様式5)の添付資料の契約書の写し等に関して契約書写しは各契約1部ずつでよろしいでしょうか。 また、契約者・契約期間・金額・業務概要が分かる部分の写しでよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
31	・P.3 4参加手続き(3)提出期限、提出場所、提出書類及び提出方法 ④見積書及び見積内訳 見積書の内訳書に関して、各年度で金額は変動してもよろしいでしょうか。	見積書の内訳について、募集要領には4年6カ月の履行期間に係る契約総額の上限額とその内訳を記載していますが、契約総額を超えない範囲において、各年度間の金額の変動は可能とします。 ただし、令和4年度については、募集要領に記載の内訳額の範囲内の契約となります。
32	・P.3 5企画提案書の提出 提案書の副本(写し6部)は社名を伏せる必要はございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。
33	【募集要領】 ・P.5 8評価方法等(3)候補者の選定方法 二次審査のプレゼンテーションの参加者人数は何名まででしょうか。また、一部の者がWEB会議で参加させていただく事は可能でしょうか。 プレゼンテーションの際、プロジェクターは使用しなくてもよろしいでしょうか。使用が必要な場合は機材をお借りする事は可能でしょうか。	一次審査の結果通知の際にお示しする予定です。
34	【仕様書】・P.2 5履行場所・履行日・履行時間 (1)履行場所 お示し頂いている場所以外に、繁忙期に別途作業スペースをお借りする事はできますでしょうか。	必要性が認められる場合は、別途協議の上、対応いたします。
35	・P.2 5履行場所・履行日・履行時間 (2)履行日 (3)履行時間 ①土曜日、日曜日、祝日及び年末年始において貴市が定める開庁日(休日開庁日)の日程及び時間の想定をお示し下さい ②夜間開庁日の日程及び時間の想定をお示し下さい。	休日及び夜間開庁日の日程及び時間については現時点では未定ですが、過去2年の実績としましては、8月の児童扶養手当及び特別児童扶養手当の現況届の際に金曜日17:30から20:00までの夜間開庁を2回、土曜日9:00から13:00までの休日開庁を2回実施しています。
36	・P.7 10設備及び使用する機器・機材など 別途、賃貸借契約を締結し貸与するとございますが、賃貸料に関しては有償という認識でよろしいでしょうか。またその場合の料金の目安をご教示頂く事は可能でしょうか。	賃貸料に関して、お見込みのとおりです。 料金につきましては、項番1のとおりです。