

項番	内容	回答
1	<p>仕様書P.2 6 業務内容 本業務における事務処理・窓口受付・電話対応業務の業務量について、以下の観点でご教示ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日次/月次/年次の処理件数（実績または想定） ・時間帯別の業務量の割合（例：午前・午後等） ・年間の繁忙傾向（月別または時期ごとの傾向） ・繁忙期と閑散期の件数差（最大差） ・1件あたりの平均処理時間（受付・入力等の主要工程別） 	<ul style="list-style-type: none"> ・日次/月次/年次の処理件数（実績）別紙1をご確認ください。 ・時間帯別の業務量の割合 時間帯別業務量は把握していません。 ・年間の繁忙傾向 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による転出入増加によるもの、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） ・繁忙期と閑散期の件数差 件数差：1,592件（2,154件（令和7年8月）-562件（令和8年1月）） ・1件当たりの平均処理時間 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・処理は20分、児童扶養手当の新規（認定請求）の受付は20分・処理は30分、子ども医療証交付申請の受付は10分・処理は15分を想定しています。
2	<p>仕様書P.2 6 業務内容 本業務の対象となる申請種類および手続きの範囲について、共通業務・付随業務を含めて網羅的にご教示ください。また、仕様書に明記のない関連業務があれば併せてご教示ください。</p>	<p>仕様書「守口市子育て支援政策課業務等委託一覧」及び仕様書P.2「6. 業務内容」に記載のとおりです。別途業務が発生した場合は協議することとしています。</p>
3	<p>仕様書P.2 6 業務内容 申請受付から確認、入力、審査補助、通知作成、発送、保管までの標準的な業務フローをご教示ください。 不備・差戻し・保留案件発生時の対応フローおよび市職員との役割分担をご教示ください。</p>	<p>現行の業務フローについては受託者において作成されていますが、実務上は概ね以下の流れで処理を行っています。 標準業務：申請受付→内容確認→システム入力→審査補助及び通知書作成等→起案前確認→起案という一連の定型的な処理を受託者にて行います。受託者による起案を受け、審査・決定は権限のある市職員が担います。市による審査・決定が完了したものについて、受託者に返戻され、発送業務及び文書保管を受託者にて行います。 不備・保留発生時：記載漏れ等の軽微な不備は受託者で対応いただき、専門的な判断を要する案件は市職員へエスカレーションの上、指示に基づき対応いただいています。</p>
4	<p>仕様書P.6 9 業務体制 業務責任者および業務従事者の想定人数、役割分担、必要スキル、常時配置の有無についてご教示ください。</p>	<p>業務責任者は、仕様書P.6「9. 業務体制」（1）に記載のとおりです。 業務従事者は、仕様書P.6「9. 業務体制」（2）に記載していません。</p>
5	<p>仕様書P.6 10設備及び使用する機器・機材など 本業務で使用するシステムの構成（名称、ベンダー、端末構成、付与権限、貸与条件）および運用上の制約をご教示ください。 また、令和9年9月予定のシステム更改内容と対応方針についてご教示ください。</p>	<p>【児童手当・児童扶養手当・子ども医療・ひとり親医療】 システム名称：MISALIO ベンダー：富士通Japan株式会社 【特別児童扶養手当】 システム名称：MCWEL ベンダー：富士通Japan株式会社 【未熟児養育医療】 システム名称：公費負担管理システム ベンダー：アイビーシステム株式会社 【住基情報】 システム名称：WizLIFE ベンダー：日本電子計算株式会社</p> <p>付与権限・貸与条件：本業務の遂行に必要な範囲の利用者権限を想定していますが、契約締結後に受託者と協議の上、本業務の実施に必要な範囲で決定する予定です。 運用上の制約については、本市の情報セキュリティ基本方針（本市HPに掲載）に基づき運用いただきます。 また、令和9年9月に予定している児童手当・児童扶養手当・子ども医療・ひとり親医療システムの変更については、国の標準化移行に伴うものとなります。変更後のシステムは今秋に決定予定であり、令和9年9月（予定）から新たなシステムに対応いただくものです。</p>
6	<p>仕様書P.1 3 委託業務の基本的な考え方 業務内容個人情報保護および情報セキュリティに関する必須運用ルールについて、現場で求められる具体的な対応をご教示ください。（離席時管理、帳票保管、廃棄手順）</p>	<p>仕様書P.10「15. 情報セキュリティ」に記載のとおり、受託者において適切に対応してください。</p>

項番	内容	回答
7	仕様書P.5 8トラブルへの対応 不備案件や判断困難案件が発生した場合の対応区分について、受託者の判断範囲および市職員へのエスカレーション基準をご教示ください。	エスカレーション基準については、現在、文書として明確に定めたものはありません。個別の案件の状況に応じて、その都度、市職員と協議の上で対応いただくことを想定しています。
8	仕様書P.5 9業務体制 業務開始前および開始後に必要となる研修について、研修期間、実施方法、到達目標、使用教材の提供有無をご教示ください。	研修期間・実施方法・到達目標については特段の指定はありません。使用教材は提供していませんが、業務遂行に必要な知識、技能を習得できるよう受託者において適切に計画してください。
9	仕様書P.8 11業務報告 月次報告、随時報告、事故報告等の提出物について、現行の報告項目、提出期限をご教示ください。	現行において、月次報告は以下のとおりとなっており、翌月の定例会の開催時（毎月第3水曜日）に提出いただいています。随時報告・事故報告等については速やかに提出いただいています。 ・当該月の取組及び特記事項 ・手当関連（児童手当、児童扶養手当、特別児童扶養手当業務）の受付（新規、額改定、変更、消滅、その他、現況・所得状況届）実績（デイリー） ・医療費助成関連（ひとり親医療、子ども医療）の受付（新規、変更、再交付、喪失、その他）実績（デイリー） ・手当関連及び医療費助成関連のチャネル別（窓口、オンライン、総合窓口課、郵送）受付実績 ・窓口受付、電話受付ごとの手当関連、医療費助成関連、未熟児医療、償還、その他の案内実績（デイリー） ・起案等の差戻し項目 ・当該月の人員体制、新年度の人員体制 ・課題改善進捗共有 ・協議事項等
10	仕様書P.2 6業務内容 本業務で使用するシステムのシステムベンダーとシステム名称をご教示ください。	項番5のとおりです。
11	仕様書P.2 6業務内容 処理件数及び作業進捗における現行管理方法をご教示ください。	現行において、毎週業務責任者と打ち合わせを行い、スケジュール及び進捗等を管理しています。
12	仕様書P.2 6業務内容 申請書等の書類について、委託事業者と市職員とのやり取りに伴う授受記録の管理方法をご教示ください。	書類の受け渡しは、「起案」「差戻」「決裁完了」等の各専用クリアBOXにて行っています。
13	仕様書P.5 7委託業務に関わる事前準備 本業務で使用するマニュアルについて、現行事業者からの引継ぎ可否および受託後の改訂可否についてご教示ください。	現行受託者からの引継ぎの可否は、仕様書P.9「13.業務の引継ぎ」（2）に記載のとおりです。受託後にマニュアルを改訂することは可能です。
14	仕様書P.2 6業務内容 本業務において設定されているKPI（納期遵守率、誤処理率、差戻率等）をご教示ください。	本業務においてKPIの設定は行っていないが、誤処理や差戻しの件数は定例会において報告を求めています。
15	仕様書P.2 6業務内容 直近3年間のKPI実績値（納期遵守率、誤処理率、差戻率等）をご教示ください。	項番14のとおりです。
16	仕様書P.6 10設備及び使用する機器・機材など 本業務には電話対応の対応が含まれておりますが、貸与される電話機の数をご教示ください。 また月ごとに対応すべき回線数等がございましたらご教示ください。合わせて直近3年間の月ごとの対応電話回線数をご教示ください。	貸与する電話機の数2台、電話回線数は1回線を想定しており、基本的に増設することなく対応できますが、増設する場合は別途協議が必要となります。 なお、令和7年度の電話対応件数は、別紙1をご確認ください。

項番	内容	回答
17	仕様書P.5 9 業務体制 従事者は受託者が直接雇用する者とする。と記載がございましたが、繁忙期など急な人材増員が見込まれる場合は、人材派遣会社より人材提供（直接雇用ではなく受入派遣形式）を受け業務を遂行することは可能でしょうか。	仕様書P.5「9. 業務体制」に記載のとおり、業務責任者及び業務従事者は直接雇用している者となります。
18	仕様書P.6 9 業務体制 現在の運営体制について、配置している役職者の役職名称及び人数、従事者の人数及び業務経験年数をご教示ください。また月ごとの配置人数をご教示ください。	現行の受託者による配置人数等は公表していません。本市としては、繁忙期に併せて、人数は柔軟に配置いただくため、従事者数については受託者の責任において必要な人数を配置することとしています。
19	仕様書P.6 9 業務体制 責任者の人材要件に設定されている、「又はそれに準ずる業務のマネジメントを経験」については官公庁業務（他課を含む）での管理運営経験を有している者は該当するという認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
20	仕様書P.7 10設備及び使用する機器・機材など 履行場所にて市民対応にて使用する窓口の数をご教示ください。	窓口数は最大4カウンターを想定しており、常設3カウンターとなっています。
21	仕様書P.7 10設備及び使用する機器・機材など 委託事業者が使用できる机及び椅子の数をご教示ください。 事務処理執務室内●席、窓口従事者待機用●席等の詳細内訳もご教示いただけますと幸いです。	現行においては、事務処理執務室内が6席、窓口が4カウンターとなっており、椅子もそれぞれ同数となっています。窓口従事者待機用の席は設けていません。
22	仕様書P.2 6 業務内容 外国籍の市民に対し、現在行っている多言語対応の方法や導入しているツール等がございましたらご教示ください。	現在、翻訳アプリを使用していますが、受託者において適切に対応いただくものとしています。
23	仕様書P.1 4 履行期間 契約締結後は、速やかに執務室内へ入室が可能になり業務引継ぎや運営準備を開始できるようになるという認識でよろしいでしょうか。	現行受託者と調整の上、対応予定です。
24	案件公示書 P.5 価格評価（配点60点）の算出方法および評価ロジックについてご教示ください。	価格評価の算出方法については「満点（60点）×（提案価格のうち最小価格/自己の提案価格）」とし、相対評価となっています。
25	【募集要領】 P.2 4. 参加手続 (3) ウ 提出書類 ②国税及び地方税を滞納していないことが確認できる証明 こちらは、納税証明書（その3の3「法人税」および「消費税及地方消費税」について未納税額のない証明）の提出で宜しいでしょうか。	お見込みの通りです。
26	P.2 4. 参加手続 (3)ウ 提出書類 ③子育て支援政策課の業務に係る同種業務受託実績（様式5） 様式5には、「（※3）受託実績のわかる書類（契約書の写し等）を添付してください。」とありますが、こちらは契約の期間、金額が分かる契約書表紙の写しでも宜しいでしょうか。また、こちらも原本1部、紙写し6部、合計計7部の提出という認識で宜しいでしょうか。	契約者、契約期間、契約金額、業務概要が分かる部分の写しが必要です。 提出部数は、お見込みの通りです。
27	P.3 5企画提案書の提出 企画提案書のページ数の上限はありますでしょうか。	（様式12）【企画提案書】追加提案の用紙に記載の通り、A4版・5ページ以内で記入して下さい。

項番	内容	回答
28	P.5 8評価方法 (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人数は何名まででしょうか。	一次審査の結果通知の際にお示しする予定です。
29	【仕様書】 P.6-7 10設備及び使用する機器・機材など 貸与いただくPCについて、賃料の目安をご教示いただけますでしょうか。	【令和9年度以降の目安】 月額 4,503円～5,821円 / 台 ※この金額は市の調達価格やリース率によって算出されるため、今後変更になる可能性があります。
30	・現在の体制人数をご教示下さい。	現行の受託者による配置人数等は公表していません。 本市としては、繁忙に併せて、人数は柔軟に配置いただくため、従事者数については受託者の責任において必要な人数を配置することとしています。
31	・従事者の休憩スペースはございますでしょうか。	専用スペースはありません。市役所職員と共有の庁舎内スペースをご利用いただけます。
32	・仕様書10 設備及び使用する機器・機材等 貸与頂ける端末の賃料をお教え頂けますでしょうか。 また、記載されている台数よりも多く設置した実績及び台数をお教えいただけますでしょうか。	【令和9年度以降の目安】 月額 4,503円～5,821円 / 台 ※この金額は市の調達価格やリース率によって算出されるため、今後変更になる可能性があります。 また、仕様書記載の台数よりも多く設置した実績はありません。
33	・仕様書10 設備及び使用する機器・機材等 貸与頂ける事務機・電話機の数量をお教え頂けますでしょうか。	現行においては、貸与する事務処理執務室内の事務機が6台、窓口が4カウンターです。また、貸与する電話機は2台を想定しています。窓口従事者待機用の席は設けていません。
34	・仕様書10 設備及び使用する機器・機材等 タブレット使用台数をお教えいただけますでしょうか。	窓口カウンターにおいてタブレットを用い、児童手当・子ども医療等の制度案内を行う等、来庁者の利便性向上及び市民サービスの増進を図っていただくことができるよう、受託者にて使用台数等をご検討ください。
35	・仕様書10 設備及び使用する機器・機材等 貴市のRPAはどのようなシナリオかお教え頂けますでしょうか	現行ではRPAを導入しておらず、シナリオも作成しておりません。新たなRPAシナリオを作成する際は、事前に対象となる業務について本市と協議の上、受託者にて業務フローとRPAによる自動化の範囲を示すシナリオ（手順書）を作成いただく必要があります。
36	・仕様書P2 (2) 履行日 過去休日開庁の実績をお教え頂けますでしょうか。	昨年度、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、日曜日9時から13時までの休日開庁を1回（8月24日）実施しました。
37	・仕様書P2 (3) 履行時間 夜間対応時間について何時まで対応した実績がございましたでしょうか。	昨年度、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時30分から20時までの夜間開庁を2回（8月22日、8月29日）実施しました。
38	・現在使用しているオンラインフォームは継続利用することは可能でしょうか。	継続して利用可能です。
39	・受託者が使用できる広さ及びレイアウトをお教えいただけますでしょうか。	別紙2をご確認ください。
40	・本業務における業務内容に関して、想定される月別の件数及び1件あたりの処理時間をお教え頂けますでしょうか。	・日次/月次/年次の処理件数（実績） 別紙1をご確認ください。 ・主な業務の1件当たりの平均処理時間（想定） 児童手当の新規（認定請求）：受付10分、処理20分 児童扶養手当の新規（認定請求）：受付20分、処理30分 子ども医療証交付申請：受付10分、処理15分