

令和6年(2024年)10月児童手当制度改正に伴う申請受付等業務委託の入札に係る仕様書等に対する質問・回答

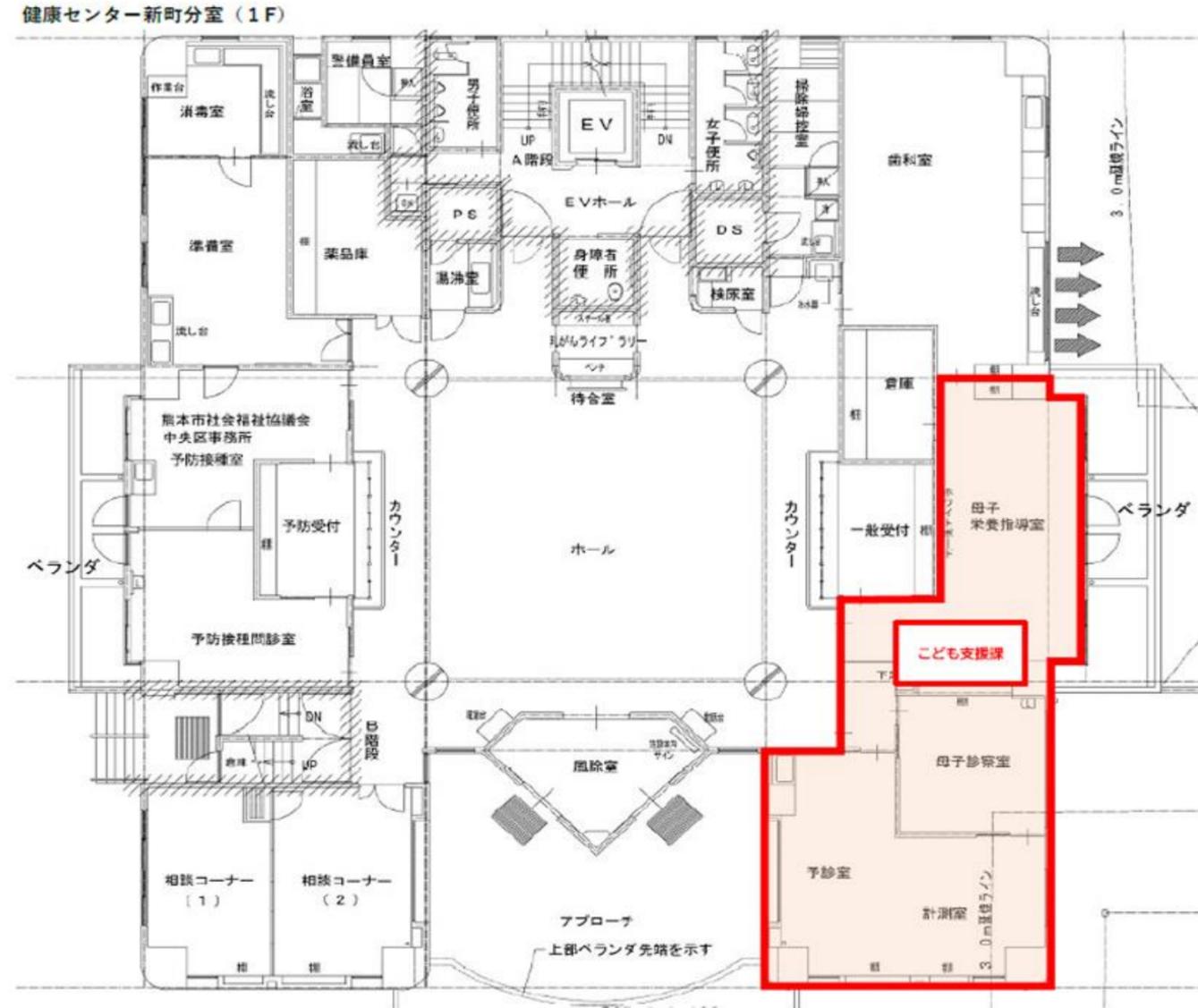
項番	質問	回答
1	<p>【仕様書 9 実施体制】 総合管理業務者と現場責任者は同一人物になりますでしょうか。 また、違うのであれば現場責任者は現地に常駐が基本となりますでしょうか。</p>	<p>総合管理者と現場責任者は必ずしも同一人物である必要はございません。 なお、現場責任者は履行場所である健康センター新町分室に常駐いただくことになります。</p>
2	<p>【公告様式(様式第4号)会社概要及び業務実施体制調書】 申請書様式4号について【本委託業務における担当者】は業務従事メンバーを記載するということでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。申請書様式第4号「会社概要及び業務実施体制調書」における「本委託業務における担当者」欄には、本委託業務に従事する予定であるすべての担当者を記載してください。</p>
3	<p>・申請種別(電子・窓口・郵送)の見込み件数をご教示ください ・見込み入電件数をご教示ください。</p>	<p>・申請種別ごとの見込み件数は以下のとおりです。 【最大見込み件数】 児童手当新規認定請求に係る申請15,000件 児童カウント方法の変更に係る申請25,000件 合計40,000件 【申請種別(電子・窓口・郵送)ごと見込み件数】 電子…32,000件 窓口(各区役所等)…2,000件 郵送…6,000件</p> <p>・見込み入電件数は、以下のとおりです。 6月…350件 7月…350件 8月～11月…各月200件 12月(6日まで)…50件未満 ※6月初旬と7月初旬に申請書を発送するため、その直後に問い合わせが集中することを見込んでおります。なお、1日の最大入電件数は80件程度の想定です。</p>

- ① 仕様書 表紙除く1頁の5.履行場所等について
 (1)6月3日より業務開始にあたって、事前研修は履行場所を使用して実施することは可能か。また可能であればいつから履行場所を使用することが可能か。
 (2)また業務で使用する什器・備品等の搬入はいつから可能か。
 ② 仕様書 表紙除く2頁の9.実施体制について
 (1)本業務での配置座席数は実施体制に記載のある21席となるか。また繁忙により「事務取扱担当者」を増員する場合、座席数の拡張は可能であるか。また上記の理由により、端末機器等の増設について、貴市と協議することは可能か。
 (2)現場責任者は常駐配置となるか
 (3)総合管理業務とは現場責任者の業務として認識してよいか。
 ③ 仕様書 表紙除く3頁の11.適正管理について
 外部連絡用として会社専用のPC・携帯電話・モバイルWi-Fi等の持ち込みは可能か
 ④ 仕様書 表紙除く5頁の14.貸与品等の使用について
 (1)熊本市からの貸与品の中の什器等に机・椅子等とあるが、書類を保管する書庫・スタッフ私物保管用のロッカーも含まれるか。
 (2)貸与品に複合機も含まれるか。
 (3)センターのレイアウト(案)などあればご提示いただけるか。
 (4)コールセンター用として貸与される電話機の台数は3台との認識でよいか。または配置人数に応じて設置していただけるのか。
 ⑤ 仕様書 表紙除く16頁の12.事務処理の期間及び事務処理量について想定事務処理量の積算の記載があるが、申請書の受付・入力業務のみの記載となっているが、それ以外の積算をご提示いただけないか。
 ⑥ その他について
 (1)オペレーターの休憩スペースは確保されているか。
 (2)貴市職員の執務室内における常駐はあるか。

- 【本市回答欄】
 ①(1) 履行場所である健康センター新町分室1階は5月から使用可能です。入札日が5月16日(木)であるため、それ以降の平日であれば、履行場所で事前研修を行っていただくことも可能です。
 (2) ①(1)と同様に、5月16日(木)以降の平日であれば、什器・備品等の搬入も可能です。
 ②(1)履行場所の配置座席数は、最大で21席程度を想定しております。ただし、繁忙により事務取扱担当者を増員する場合、数名程度であれば座席数を増加するスペースもございます。
 端末機器等の増設については委託者・受託者間で協議の上決定いたしますが、Aネット端末が全庁的に不足しているため、必ずしも増設できるとは限りません。
 (2)現場責任者は、原則履行場所に常駐いただきます。
 (3)総合管理業務は現場責任者が実施することを想定しておりますが、必ずしも総合管理業務を行う者と現場責任者が同一人物である必要はございません。
 ③仕様書11「適正管理」にありますとおり、原則は履行場所に私有パソコン、私有携帯電話、私有外部記録媒体その他情報を記録あるいは外部に流出させることのできる機器を持ち込むことはできません。ただし、本社・委託者等との外部連絡等のためとくに必要である場合は、Aネット端末や個人情報書類が保管されているスペースと、外部端末を使用するスペースとを明確に分けたうえで、お示しいただいたような端末等を使用いただくことは可能です。
 ④(1)書類や文具等を保管するための備え付けの棚がございます。ただし、書類の量が多いため、棚に入りきらない分はこども支援課が貸与するコンテナに入れ、執務室入り口を施錠する形で保管いたします。事務取扱担当者私物保管用のロッカーはございません。
 (2)複合機(コピー機)の貸与は行いません。また、個人情報保護の観点から、複合機の設置は認めません。
 (3)レイアウトは委託者と受託者とで協議の上決定いたしますので、現時点での案はございません。なお、履行場所の見取り図は、図1の赤枠範囲内のとおりです。
 (4)コールセンター用に4回線設置し、うち1回線を発信専用で使用することを想定しております。よって、貸与する電話機の台数は4台の予定です。
 なお、電話回線数に限りがございますので、配置人数に応じて5台以上の電話機を設置する予定はございません。
 ⑤想定できる各業務量の積算は以下のとおりです。
 ・申請書発送準備業務…2名で作業して半日かからない程度
 ・申請受付・審査業務…1件あたり5分～10分程度×40,000件
 ・入力業務…特記仕様書2「12.事務処理の期間及び事務処理量」のとおり
 ・返戻申請書及び不備申請書対応業務…1件あたり5分程度×4,000件(全体の1割程度と仮定)
 ・申請書の再交付対応業務……1件あたり1分程度×4,000件(全体の1割程度と仮定)
 ・結果通知の封入・封緘業務…1件あたり30秒程度×40,000件
 ・発送準備業務…3～4名で作業して1日かからない程度
 ⑥(1) 事務取扱担当者の休憩スペースとして、図1の母子診察室を使用することを想定しておりますが、最終的なレイアウトは委託者

と受託者との協議の上決定いたします。
(2) 履行開始後、当面の間(2週間~1か月程度)は常駐予定です。そのほか、入力事務開始直後など、節目のタイミングでは本市職員が常駐する予定ですが、委託期間をとらして常駐する予定はございません。

図1



5	<p>①契約書(案)の請求に関する内容ですが、余剰配置分は請求には含まない事は確認済みですが、従事者の体調不良等突発的な欠席等は、減額の対応が必要でしょうか。</p> <p>②受付時間(8:30~17:15)ですが、休憩時間(1時間)を除き実働7時間45分の認識でよろしいでしょうか？</p>	<p>①本契約は、児童手当制度改正に係る申請受付等の事務処理について、仕様書等に定めのある業務を契約履行期間内に完了することを目的とするものです。この目的を達成するのであれば、従事者の欠席に伴う減額対応は不要です。</p> <p>②お見込みのとおりです。業務時間は午前8時30分から午後5時15分まで、休憩時間(1時間)を除き、実働は7時間45分です。</p>
---	--	--