

【公募型プロポーザル】板橋区子育て支援窓口受付等業務委託 公募に関する質問及び回答

No.	受付日	項目	質問内容(原文まま)	回答
1	R7.7.8	研修用の操作端末	OJT研修を実施するための操作端末(ダミー端末)をご提供いただくことは可能でしょうか。	区が用意するシステム端末の検証環境において、OJT研修を実施可能です。
2	R7.7.8	打合せ会議室	業務開始後、個別研修や面談用として会議室等を一時的に無償でお借りすることは可能でしょうか。	業務開始後に必要な個別研修や面談等であれば、執務室内の打合せ・作業スペース(6名掛け)のほか、作業室(概ね10名掛け)があるため、協議の上でそれらのスペースを適宜使用いただけます。 上記以外の用途(人数が多い研修や業務従事にあたっての集団説明会など)での使用については区では用意が難しいため、受託者でスペースをご用意ください。
3	R7.7.8	時間外対応	ご用意いただく履行場所・端末などは、一時的な対応件数増加などによって業務時間内に完了しない場合に、延長して使用することは可能でしょうか。	状況にもよりますが、適宜協議の上で延長して使用することは可能です。
4	R7.7.8	個人ロッカー	机上での私物持ち込み禁止ですが、受託者スタッフが利用できる個人ロッカーはありますか。	個人ロッカーについては履行場所となる執務室内の棚の一部に収納いただく想定でいます。実際の設置場所や設置方法については、受託後協議して調整します。
5	R7.7.8	ハンガーラック	受託者スタッフが冬場コート類を保管するハンガーラック等がありますでしょうか。	ハンガーラックについては横幅約125cmのものを履行場所となる執務室内の一角に区側が設置する想定でおります。
6	R7.7.8	繁忙期、閑散期	繁忙期・繁忙日・繁忙時間、及び、閑散期・閑散日・閑散時間は、ありますか。	委託業務一覧を積み上げていただくことで概ねの繁忙・閑散時期を見込んでいただくことが可能です(大まかに分けると3月・4月・6月・8月・9月が繁忙時期であり、11月～2月は閑散時期となります)。 多種多様な状況によるため明言は出来かねますが、週初めや月末は比較的混雑しやすい傾向があります。
7	R7.7.8	外国籍の区民様対応	外国籍の区民様等からのお問い合わせや各種対応について、現行の対応方法をご教授いただけますでしょうか。	必要に応じて区の国際交流担当部署が契約しているサービス・貸与品(電話通訳及び通訳機)を使用しています。 電話通訳は固定電話を使用し、二者間・三者間通訳を行います。 (株)BRIDGE MULTILINGUALSOLUTIONSが提供するサービスで、その概要については別紙1をご覧ください。 AI通訳機は専用端末「POCKETALK(ポケトーク)」を1台配備しています(令和7年4月現在)。 なお、いずれも区職員との共用となります。
8	R7.7.8	シュレッダー	業務上使用するシュレッダーは貴区にてご用意は可能でしょうか。受託者による持ち込みでしょうか。	区が用意するシュレッダーを使用いただきます。
9	R7.7.8	各業務の処理時間	各業務の平均的な1件あたりの処理時間について、可能な範囲でご教授いただくことは可能でしょうか。	委託業務一覧で各業務の標準的な処理時間をご確認いただけます。

No.	受付日	項目	質問内容(原文まま)	回答
10	R7.7.8	セキュリティ対策	現在のセキュリティ対策をご教授いただけますでしょうか。監視カメラの設置など現受託者が準備している設備や対策などあれば、ご教授いただけますでしょうか。	今回の公募型プロポーザルにおいて前任の受託者はありません。必要なセキュリティ対策については提案内容等を踏まえて受託後協議となります。
11	R7.7.8	仕様書P4 委託業務にかかる計画書	契約締結後、委託業務を遂行するにあたり計画書を電子データで提出すること、とありますが、具体的には契約締結後いつ頃までに提出が必要でしょうか。	適宜協議にはなりますが、業務計画書は業務履行開始前に、研修計画書は研修実施前にそれぞれ提出いただく必要があります。
12	R7.7.8	仕様書P4 業務マニュアル・FAQ等の作成	本仕様書及び区が別途貸与する資料、とありますが、「区が別途貸与する資料」には、前任受託会社が作成したマニュアルとFAQが含まれているとの理解で間違いないでしょうか。また、紙ベースではなく、電子データで共有いただけるものでしょうか。	今回の公募型プロポーザルにおいて前任の受託者はありません。区が作成しているマニュアル等を電子データで共有します。
13	R7.7.8	仕様書P6 従事者名簿	業務実施前の区が指定する期日までに管理責任者、副責任者及び従事者の氏名等を記載した名簿提出、とありますが、「区が指定する期日」とは、具体的にはいつ頃を想定されていますでしょうか。	いずれも選任された後、協議して適切なタイミングでご提出いただければと考えております。 しかし、システム操作の登録上必要な情報であるため、遅くとも業務履行開始前の1か月前(1月中旬まで)には必要となります。 なお、研修期間においては別で用意する共有IDで操作可能であるため、研修期間開始前に必ずしも提出する必要はございません。
14	R7.7.8	仕様書P11 制度変更	制度変更(システム標準化/PMH/都道府県跨ぐ現物給付化)の際は、操作方法や運用手順などのレクチャーを導入時に貴区などからレクチャーを受けるとの理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり、制度変更の際に必要な研修や情報提供等については区から実施させていただきます。
15	R7.7.8	貴区が期待される点	業務遂行において個人情報管理やリスク管理など注意すべき点は多々ございますが、本業務を受託する業者に期待することは何でしょうか。	提案事項に関わる部分でもあるため、お答えしかねます。
16	R7.7.9	仕様書 P9 契約書について	契約書は区のホームページに掲載されている https://www.city.itabashi.tokyo.jp/bunka/nyusatsu/oshirase/1019971.html 「契約書契約条項」の「3-4-1 委託契約書(総価)」でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりとなります。
17	R7.7.9	仕様書 P9 12 物品等の負担_システム業務一覧_システム入力	業務で使用するシステムについての詳細をお伺いできますでしょうか。 また、使用するシステムは ①データダウンロードが受託者側は可能か？ ②外部からのアクセスは不可でしょうか？ ③ログの取得は委託者側のみでしょうか。 併せて①～③についても教示いただけますか。	区が設置する基幹系端末で操作する福祉総合システムになります。 ①データダウンロードは受託者側ではできません。 ②外部からのアクセスはできません。 ③ログの取得は区側でのみ可能となります。
18	R7.7.9	業務一覧	受託者が現金や有価証券を扱う業務はないと認識でよろしいでしょうか。扱う場合、件数と想定額をご教示ください。	本業務において、受託者が現金や有価証券を取り扱うことはありません。

No.	受付日	項目	質問内容(原文まま)	回答
19	R7.7.9	別紙「子どもの手当医療係における業務委託について」執務室レイアウト	別紙「子どもの手当医療係における業務委託について」P15執務室レイアウト(座席表)は現時点で変更などはございますか。 また、執務スペースには私物持ち込みができないようにロッカーなどのご準備はございますでしょうか。	現時点で想定している執務室のレイアウト図については、別紙2のとおりとなります。 個人ロッカーについては履行場所となる執務室内の棚の一部に収納いただく想定であります。実際の設置場所や設置方法については、受託後協議して調整します。
20	R7.7.9	仕様書 P9 12 物品等の負担	貸与していただく印刷機(プリンター)は貴区でログ取得は可能なものになりますでしょうか。	区側でログの取得が可能です。
21	R7.7.9	仕様書 P3 6 委託業務内容	本業務で取り扱う個人情報についてですが、弊社想定は下記でございます。 児童名、保護者名、住所、連絡先、性別、個人番号、加入年金情報、健康保険情報、家族名、勤務先情報、振込先情報(口座情報) 不足情報・訂正がございましたらご教示いただけますでしょうか。	区の個人情報業務登録として設定している項目は以下のとおりです。 中には受託者が直接的に取り扱わないものもありますが、区民対応等において見聞きする可能性があるため、ご注意ください。 (1)児童福祉手当に関する業務 マイナンバー、氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、国・本籍、続柄、親族関係、婚歴、区民となった日、死亡、転出、在留資格、旅券、職業・勤務先、学歴、収入、財産状況、取引状況、公的扶助、負債状況、保険・年金等の加入状況、支出、寄付、家族状況、居住状況、保育の実施承諾、障害者支援施設等利用、犯罪の経歴、障害、診療・調剤等に関する情報、刑事事件手続き (2)医療費助成に関する業務 マイナンバー(※)、氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、国・本籍、続柄、親族関係、婚歴、区民となった日、死亡、転出、職業・勤務先、賞罰、収入、納税額等状況、取引状況、公的扶助、負債状況、保険・年金等の加入状況、公的保険給付、損害・被災状況、家族状況、健康状態、障害、診療・調剤等に関する情報 ※ 子ども医療費助成、ひとり親医療費助成の給付に係る事務においてはマイナンバーは取り扱わない。
22	R7.7.9	仕様書 P3 6 委託業務内容	マイナンバーを扱う場合、表面のみ(番号なし)の取扱いで業務が進められますでしょうか。難しい場合、流入経路と作業内容、保管・破棄方法ご教示ください。	窓口業務にて、本人確認書類としてマイナンバーカードを拝見することはありますが、表面のみの確認となります。マイナンバーを取り扱う箇所も申請書の記載欄となり、受託者がマイナンバーを用いて何か作業をすることはありません。 郵送申請の処理業務においては、お客様が申請書の添付資料としてマイナンバーカードの裏面(個人番号記入面)を提出してくる場合がございます。その際は番号が読み取れないように加工後、申請書につづる運用としています。 申請書等の書類の保管・破棄については区の規定に従います。

No.	受付日	項目	質問内容(原文まま)	回答
23	R7.7.9	仕様書 P3 6 委託業務内容	それぞれの席数が最大席数となっていますが、休憩などで一時的に不足することはよろしいでしょうか。	人員配置については提案事項に関わる部分であるため何ともお答えしがたいですが、執務室内にある打合せ・作業スペースや作業室の空き時間に利用いただく他、本庁舎内の職員用休憩スペースを適宜利用いただけます。実際の運用については協議して調整しますが、本庁舎内のゴミ捨てルール等を順守いただく必要があります。
24	R7.7.9	仕様書(P10・11) 業務内容の追加・変更等	追加・変更する業務が生じた際は、必要に応じて変更契約できる認識でよろしいでしょうか。	仕様書(案)に記載のとおり、対応業務については適宜相談(協議)して履行していただきますので、その点ご注意ください。 契約変更は当初想定しえないやむを得ない場合に行うものであり、緊急でない場合以外では契約変更はいたしません。 なお、本契約は単年度ごとの契約更新となるため、業務内容の変更・追加にあたり、仕様見直しや配置人数が変わる等して契約金額に影響があることが前もってわかる場合には、協議調整の上、年度更新時のタイミングで反映することも可能と考えております。
25	R7.7.9	仕様書(P11) 持ち込みについて	情報セキュリティ対策をしている、インターネットに接続できる情報機器端末の持ち込みは可能でしょうか。	受託者の情報機器端末を持ち込むことは可能ですが、運用方法等協議のうえ、事前に区の承認が必要です。タブレットを使用する場合については、カメラ機能や音声録音機能は制限いただくようお願いいたします。 なお、受託者が整備したシステムや機器に係る通信料は受託者の負担となります。 また受託者の情報機器端末で個人情報の取り扱いたい場合は区と協議が必要です。
26	R7.7.9	仕様書 P24 契約期間 (1) 業務引継期間	業務引継期間中は、板橋区役所様指定場所で引継ぎ業務となりますでしょうか。引継ぎに関わる方の人数は何名でしょうか。	お見込みのとおり、指定場所での引き継ぎ業務となります。 区側で引き継ぎに関わる人数は現時点では未定であり、お答えしかねます。
27	R7.7.9	業務一覧 ひとり親手当G	板橋区様ホームページで児童扶養手当申請について確認したところ申請には戸籍謄本、各種身分証明書が必要となるようですが、それらの書類の確認・照合は委託者様側で行われるでしょうか。 https://www.city.itabashi.tokyo.jp/kosodate/teate/teate/1004637.html	窓口対応等における各種必要書類の確認・照合は受託者側で行っていただきます。なお、事務フローにおける最終的な確認・照合は区側で行います。
28	R7.7.9	仕様書 P36 委託業務内容	エ 水道料金の減免・粗大ごみ収集手数料免除の案内、都営交通無料乗車券・JR通勤定期乗車券購入時の特定者資格証明書及び特定者用定期乗車券購入証明書発行業務ですが、業務一覧には業務が見当たりませんが、業務詳細を教示していただけますか。	本業務は児童扶養手当受給者の優遇措置になり、必要に応じて区民に対して案内する他、窓口において受給者証明書、乗車券等の発行業務を行っていただきます。そのため、業務一覧上では窓口業務の中に含まれています。
29	R7.7.9	提出書類 会社概要書について	会社概要書にはどのような内容が記載されていればよいでしょうか。	特に指定はしませんので、必要と考えられる内容を記載してください。

No.	受付日	項目	質問内容(原文まま)	回答
30	R7.7.9	提出書類 財務諸表について	財務諸表について自己資本比率の記載がなく、こちらは手書きで追記しても問題ないでしょうか。	お見込みのとおり、手書きで追記してください。
31	R7.7.9	参加申込書(様式1)	参加申込書に記載する日付に指定はございますでしょうか。(記入日、提出日等)	特に指定はございません。
32	R7.7.9	募集要項p.3 項目5	1次審査結果通知送付用封筒に記載事項、押印、朱書きの指定はございますか。指定がある場合には、記載事項・押印・朱書きの場所や内容など詳しくご教示いただけますでしょうか。	特に指定はございません。区から送付する1次審査結果通知が到着するように必要な事項を記載してください。
33	R7.7.9	募集要項p.3 項目5	提案書に表紙・目次を付ける必要はありますでしょうか。また、記載事項の指定がある場合にはご教示いただけますでしょうか。	表紙・目次について特に指定はしません。また、記載事項について募集要項に記載していること以外について特に指定はありません。
34	R7.7.9	募集要項p.3 項目5	提案書の綴じ方(紙ファイル、ホチキス止め等)も自由という認識でよろしいでしょうか。	提案書の綴じ方についても各社の判断にお任せいたします。
35	R7.7.9	募集要項p.3 項目5	提案書のページ数に限度はございませんでしょうか。	その認識で問題ございません。
36	R7.7.9	募集要項p.2 項目5	見積書は、弊社フォーマットで作成し、必ず記載する内容は「年度ごとの内訳」のみでよろしいでしょうか。	見積書は各社のフォーマットで作成いただいて構いません。なお、会社名、代表者名、件名(板橋区子育て支援窓口受付等業務委託)、見積金額(総額と年度ごとの内訳)は必ずご記載ください。
37	R7.7.9	募集要項p.3 項目5	見積書への押印、また封印封緘する必要はございますでしょうか。指定がある場合には、封印場所など詳しくご教示いただけますでしょうか。	当区としては必要最低限の押印以外は廃止する取り組みとなっており、区として見積書に押印を求めています。しかし、実際に事業者が押印を行うことは妨げません。また、封印封緘も区として求めるものではございませんが、実際に行うことは妨げません。
38	R7.7.9	仕様書p.2 5 履行場所及び履行時間	(3)留意点①履行時間開始前までに受付準備を完了すること。となっていますが、履行場所は何時から利用可能でしょうか。	概ね8時以降であれば利用可能です。
39	R7.7.9	仕様書p.2 5 履行場所及び履行時間	履行時間終了後においても業務を対応中の場合は、区と協議の上、履行時間終了後であっても状況に応じて対応中の受付処理完了までその業務を遂行すること。となっていますが、受付自体は17時15分までに来庁された方が対象という認識で相違ないでしょうか。また受付時間の延長対応を実施する可能性はございますでしょうか。	詳細は受託後協議にはなりますが、基本的には17時まで来庁された方を対象に考えており、17時以降に来庁された方は区が対応します。また、現時点で受付時間の延長や変更をする予定はありません。
40	R7.7.9	仕様書p.3 6委託業務内容 (1) 通常業務・年次業務	ここで定義されている回線数が時期によって増減していますが、電話機の台数を指していますでしょうか。もしくは着信可能な回線数を指していますでしょうか。	受電する対応数を指します。実際受託者が使用するスペースには時期に関係なく一定数の電話(現時点の想定では6台)を配備します。

No.	受付日	項目	質問内容(原文まま)	回答
41	R7.7.9	仕様書p.3 6委託業務内容 (1) 通常業務・年次業務	DVフラグ対象者への対応についても受託者が実施する想定でしょうか。	詳細は受託後協議になりますが、新規相談の場合や特殊な案件の場合は区が対応する方向で現時点では考えております。
42	R7.7.9	仕様書p.4 7 委託業務の実施方法 (1) 委託業務にかかる計画書の作成	年間業務計画書・研修計画書の記載内容については、受託後に両社協議の上詳細を確定するという認識で相違ないでしょうか。	主たる作成者は受託者になりますが、お見込みのとおり、最終的には両者協議の上詳細を確定します。
43	R7.7.9	仕様書p.4 7 委託業務の実施方法 (2) 業務マニュアル・FAQ等の作成	マニュアル等の資料作成のため、業務エリア内に弊社端末を持ち込むことは可能でしょうか。	受託者の情報機器端末を持ち込むことは可能ですが、運用方法等協議のうえ、事前に区の承認が必要です。タブレットを使用する場合には、カメラ機能や音声録音機能は制限いただくようお願いいたします。 なお、受託者が整備したシステムや機器に係る通信料は受託者の負担となります。 また受託者の情報機器端末で個人情報の取り扱いたい場合は区と協議が必要です。
44	R7.7.9	仕様書p.4 7 委託業務の実施方法 (2) 業務マニュアル・FAQ等の作成	委託業務を適正に遂行するために必要な従事者を配置する。人員が不足した場合は、受託者の責任において速やかに人員を確保しとありますが、台風等の天災によって、交通機関が途絶する恐れがある場合、従業員の安全確保のため、人員数の調整について、事前にご相談させていただくことは可能でしょうか。	この部分の記載は通常時での従事者の配置について明記したものです。災害等の発生時又はその予期ができる状況においては適宜協議の上で調整しますが、本件は提案事項に関わる部分であるため、事業者の方針や考えがある場合はご提案いただければ幸いです。
45	R7.7.9	仕様書p.4 7 委託業務の実施方法 ④ 従事者に対する教育訓練	また、区が必要に応じて研修を実施する場合とは、こういった状況を指していますでしょうか。また、研修参加のために追加出勤した場合の費用は弊社負担でしょうか。	関係業務について制度改正があった場合や区として対応方法が大きく変わる場合などが想定されます。 研修の実施については、業務責任者や副責任者に実施した後に受託者内で展開いただく方法を基本的には想定していますが、必要に応じて都度協議しながら研修を実施させていただきます。 なお、研修については業務時間内の空き時間等を実施させていただくため、追加出勤は発生しない想定です。
46	R7.7.9	仕様書p.4 7 委託業務の実施方法 ⑤ 従事者の遵守事項	受託者が作成した身分証明書と記載がありますが、弊社作成の写真入り社員証であれば問題ないでしょうか。要件等があれば、ご教示いただけますでしょうか。	お見込みのとおりで問題ございません。現時点では特に要件等はありませんが、業務を運営していく中で身分証明書への記載が必要と認められることがある場合には適宜協議します。
47	R7.7.9	仕様書p.5 8 (1)要員の配置	従事者は、本業務の従事中は他の営業行為に類することをしてはならないとありますが、業務に差し支えない範囲内で、従事者が複数の業務を兼務することは問題ないでしょうか。	公序良俗に反することや反社会的活動に関わることでなく、かつ業務に差し支えない範囲での兼務は可能です。

No.	受付日	項目	質問内容(原文まま)	回答
48	R7.7.9	仕様書p.6 8(2)従事者名簿及び業務体制表の作成・更新	本業務における役職について、仕様書内で複数呼称がございますが、管理責任者＝業務責任者、副管理責任者＝業務副責任者という認識でよろしいでしょうか。	複数の呼称を明記してしまい失礼いたしました。お見込みのとおりで問題ございません。
49	R7.7.9	仕様書p.7 9 区民サービスの質の確保・向上 (2)窓口受付事務	業務履行期間において、指定する窓口に対応し、空席が生じないようにすること。と記載がありますが、「02_02_委託業務一覧」に記載の業務を遂行するために必要な人数を配置すれば、常に全ての席を埋める必要はないという認識でよろしいでしょうか。	窓口については最大4席に対応いただきますが、あくまで「最大」の対応になりますので、来庁者の状況に関係なく常に4席ではなく、来庁者の状況に応じて柔軟に最大4席対応いただく運用となります。
50	R7.7.9	仕様書p.7 9 区民サービスの質の確保・向上 (2)窓口受付事務	窓口受付業務実施時に弊社側が用意するタブレットなどの補助ツールを使用することは可能でしょうか。また、個人情報保護が可能な状態でインターネット通信ができる端末を使用しても問題ないでしょうか。	受託者の情報機器端末を持ち込むことは可能ですが、運用方法等協議のうえ、事前に区の承認が必要です。タブレットを使用する場合には、カメラ機能や音声録音機能は制限いただくようお願いいたします。なお、受託者が整備したシステムや機器に係る通信料は受託者の負担となります。また受託者の情報機器端末で個人情報の取り扱いたい場合は区と協議が必要です。
51	R7.7.9	仕様書p.7 9 区民サービスの質の確保・向上 (5)業務トラブル等の対応	トラブルについて、カスハラと判断される事例については、弊社従業員保護の観点から速やかに貴区職員様に対応依頼させていただく運用で問題ないでしょうか。	受託者側の責によりカスハラへ発展した場合は、管理責任者・副責任者に一時的には対応いただきます。ただし、受託者職員に身の危険が及ぶ恐れや違法行為に当たる場合、受託者側の責によらないカスハラ事例については、速やかに区職員が対応する認識で問題ございません。
52	R7.7.9	仕様書p.9 12 物品等の負担	貴区が用意する設備・物品に下記は含まれますでしょうか。 ・従事者が休憩できる休憩室や着替えることができる更衣室 ・業務に使用する備品の保管場所 ・従事者が私物を置くためのロッカー	①休憩については、執務室内にある打合せ・作業スペースや作業室の空き時間に利用できる他、本庁舎内の職員用休憩スペースを適宜利用いただけます。実際の運用については協議して調整しますが、本庁舎内のゴミ捨てルール等を順守いただく必要があります。なお、更衣室は用意できるスペースがございません。 ②業務に使用する備品の保管場所は執務室内の棚や空きスペース等をご利用いただけます。 ③個人ロッカーについては履行場所となる執務室内の棚の一部に収納いただく想定でいます。実際の設置場所や設置方法については、受託後協議して調整します。
53	R7.7.9	仕様書p.10 9 区民サービスの質の確保・向上 14検査・支払	毎月の業務終了後、子育て支援課検査担当者の所定の検査を受けること。とのことですが、月間業務実績に係る報告書(月報)の確認をいただくことを検査と読み替えて問題ないでしょうか。	お見込みのとおりとなります。

No.	受付日	項目	質問内容(原文まま)	回答
54	R7.7.9	募集要項 6(2)2次審査(プレゼンテーション)	別表2「2次審査表」に基づき評価とありますが、1次審査の評価点の影響はないと理解してよろしいでしょうか。	お見込みのとおり、2次審査においては1次審査の評価点は影響しません。
55	R7.7.9	募集要項 5(1)①提出書類4	プライバシーマーク登録証およびISMS認証証明書の写し、ともに取得している場合、それぞれの写しが必要でしょうか。	特に指定はございませんが、可能であれば両方の写しをご提出ください。
56	R7.7.9	仕様書 別添 委託業務一覧	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書への記載はあるが、委託業務一覧に含まれていない業務について、委託業務一覧と同様の情報(処理時間や件数など)をご提供いただくことは可能でしょうか。 ・委託契約期間中、仕様書及び委託業務一覧に記載のない業務が追加される見込みはありますでしょうか。もし、ある場合は、その業務についても、委託業務一覧と同様の情報(処理時間や件数など)をご提供いただくことは可能でしょうか。 ・業務詳細に別紙マニュアル参照と記載がある項目があるが、別紙マニュアルは共有いただけるのでしょうか。 	<p>①仕様書への記載があつて、委託業務一覧に含まれていない業務については基本的には窓口対応や電話対応に含まれる認識でいます。</p> <p>②現時点では委託業務一覧に記載のない業務の追加は予定していませんが、仕様書(案)に記載のとおり、対応業務については適宜相談(協議)して履行していただきますので、その点ご注意ください。</p> <p>③マニュアルについては契約締結後に提示します。</p>
57	R7.7.9	子どもの医療手当係について	<p>以下の2点について、可能な範囲でご教示いただけますでしょうか。</p> <p>①現時点での各担当ごとの職員数(会計年度職員含む) 例)児童手当担当 ●名、こども医療費助成担当 ●名、児童扶養手当担当 ●名 等</p> <p>②委託対象業務に従事している職員数(会計年度職員含む)</p>	<p>①各担当ごとの職員数は以下のとおりです。 児童手当担当:9名(係長級1名+会計年度任用職員1名を含む) 医療費助成担当:7名(係長級1名を含む) ひとり親手当担当:11名(係長級1名+会計年度任用職員1名を含む)</p> <p>②委託対象業務は窓口・電話対応を含めて多岐にわたっているため、全職員となる27名がその業務に従事しています。</p>
58	R7.7.9	仕様書P3 「5(3)留意点」	「窓口対応で17時15分を過ぎる場合は月数件～10件程度」とありますが、これは残業全体の目安と捉えてよろしいでしょうか。委託業務全体での、1人あたり、またはチーム全体での月平均の想定残業時間がもしあれば、参考までにご教示ください。	お見込みのとおり、残業全体の目安となり、これ以外での残業は発生しない想定です。 なお、この記載は17時の間際に窓口にいらした区民の対応を想定しており、基本は1件15分以内で終了するものが多いですが、案件によっては15分を超える場合があるため、このような記載をしております。
59	R7.7.9	仕様書P3 「6(1)通常業務・年次業務」	電話回線数を超える着信があつた場合、あふれたコールは自動的に待ち呼となるのでしょうか、あるいは区の職員様へ転送されるなど、別のフローとなるのでしょうか。具体的な流れをご教示ください。	一時的に電話回線を超える着信があつた場合は、着信はなり続けるため、職員が対応します。
60	R7.7.9	仕様書P3 「6(1)通常業務・年次業務」	「窓口混雑時の臨時応援対応」とありますが、これはフロア案内を専門に行う人員を常時配置するという意味合いでしょうか。あるいは、あくまで混雑時のみの臨時対応という認識でよろしいでしょうか。	待ち人数や待ち時間が一定のラインを一時的に超えた際に対応いただくものと想定しています。そのため、常時配置ではなく、その状況になった際の臨時的な対応となります。

No.	受付日	項目	質問内容(原文まま)	回答
61	R7.7.9	仕様書P3 「6(2) その他」	新たな職員様に対して受託業者から仕様内業務に関して教育等の実施は偽装請負に当たると判断されるおそれがあります。対応支援とは、具体的にどのような内容を想定されているか、ご教示ください。	当係に配属された区職員が本業務の最前線の現場となる窓口対応について全く知らない状況を避けるために対応支援を依頼するものです。これは、仕様書に記載しているようなことを対応いただく想定であり、区職員から業務上の指揮命令を受託者にするものとは想定していません。また、受託者側の区に対する業務上の指揮命令や恒常的・直接的指示ではないことから偽装請負にはあたらないものと捉えています。なお、対応支援の具体的な内容については各事業者の提案事項に含まれる可能性がある内容であるため、詳細はお答えしかねます。
62	R7.7.9	仕様書P4 「7(2) 業務マニュアル・FAQ等の作成」	受託者が業務マニュアル等を作成するにあたり、現在区の職員様が使用されている業務マニュアル等がございましたら、参考資料としてご提供いただくことは可能でしょうか。	マニュアルについては契約締結後に提示します。
63	R7.7.9	仕様書P7 「9(2) 窓口受付事務」	「空席が生じないようにする」とありますが、これは常に全席に人員を配置する必要があるという意味でしょうか。あるいは、来庁者の状況に応じて柔軟に対応する形で問題ないか、具体的な運用イメージをご教示ください。	窓口については最大4席に対応いただきますが、あくまで「最大」の対応になりますので、来庁者の状況に関係なく常に4席ではなく、来庁者の状況に応じて柔軟に最大4席対応いただく運用となります。
64	R7.7.9	仕様書P7 「9(5) 業務トラブル等の対応」	「受託者での対応が特に困難な場合は…職員に引き継ぎ」とありますが、この「対応困難な場合」とは、具体的にどのようなケースを想定されていますでしょうか。判断基準などがあればご教示ください。	No.51のような事例が一例として考えられます。明確な判断基準は現時点では設けていませんが、必要に応じて判断基準を協議できれば幸いです。
65	R7.7.9	仕様書P8 「10(2) 月間業務実績に係る報告書」 (月報)	月報を作成するにあたり、現在使用しているシステムはございますか。また、システムがある場合、ご提供は可能でしょうか。	窓口対応については現状ではエクセルの受付簿(提供可能)に入力しているため、それを編集することで月間の件数を収集することが可能です。なお、窓口受付システムを使用していますが、統計情報の収集としては活用していません。また、これら以外で特段使用しているシステムはありません。
66	R7.7.9	仕様書P8 「10(3) 年間業務実績に係る報告書」	年間の業務実績報告書について、現在使用している様式やシステム等はございますでしょうか。ご教授ください。	現在使用している様式やシステム等はございません。
67	R7.7.9	仕様書P9 「12 物品等の負担」	従業員の荷物保管に関し、貸与いただけるロッカー等の設備はございますでしょうか。もしございましたら、施錠の可否や仕様などをご教示ください。	個人ロッカーについては履行場所となる執務室内の棚の一部に収納いただく想定でいます。棚自体に施錠は可能ですが、個別の施錠は現時点では対応未定です。実際の設置場所や設置方法については、受託後協議して調整します。
68	R7.7.9	募集要項P2 「5(1) ①提出書類 No.7」	提出書類の「同種業務又は類似業務を受託したことがわかる契約書等の写し」について、機密保持等の観点から、契約の概要がわかる部分(例: 表紙、契約期間や業務内容が記載されたページ等)を抜粋して提出する形でよろしいでしょうか。具体的な提出範囲をご教示ください。	受託している案件の件名、契約相手先、契約期間、業務内容などが確認できる箇所をご提示ください。上記のみでは「官公庁発注の同種業務又は類似業務の実績」として判断が困難と思われる場合は、必要に応じて追加資料をご提示ください。

No.	受付日	項目	質問内容(原文まま)	回答
69	R7.7.9	その他	現在、本仕様書に記載の業務は、区の職員様が直接運営されているのでしょうか。あるいは、外部の事業者様へ委託されていますでしょうか。委託されている場合、差し支えなければ事業者名をご教示いただけますでしょうか。	本仕様書に記載の業務はいずれも区職員が直接実施(運営)しております。
70	R7.7.9	その他	現在、本業務に会計年度任用職員の方が従事されている場合、その方々を本委託業務において継続して雇用することは制度上可能でしょうか。	制度上は可能ですが、現在当係に従事している会計年度任用職員は仕様に定めている業務のうち、一部分のみに従事しており、直接的には従事していません。雇用をいただく場合には、その点に留意いただきつつ、本人の意向に沿って雇用いただきます。
71	R7.7.9	その他	執務スペースの具体的な広さや机の配置を把握するため、現時点でのレイアウト図をご提供いただくことは可能でしょうか。	現時点で想定している執務室のレイアウト図については、別紙2のとおりとなります。