

## 質問回答書

### 件名：令和7年度 特別児童扶養手当事務処理等委託

	項目	内容	回答
1	全般	現在行われてる令和6年度特別児童扶養手当の業務等委託と今回を比べた場合、仕様の相違点、業務の増減及び、処理件数の増減などをご教示お願いいたします。	現在行われてる令和6年度特別児童扶養手当の業務等委託については、申請者の一部を対象者としたコール対応業務のみ行っております。書類の発送・受付等は行っておりません。
2	全般	上記に付随して、業務の繁閑による人員体制等をご教示お願いいたします。	資料2のとおり、所得状況届の発送作業にかかる7月から9月が最繁忙期と想定していますので、上記時期については一時的に増員する必要があると想定しています。
3	全般	本業務は次年度以降も継続されますでしょうか。	次年度以降、特別児童扶養手当業務そのものは存続しますが、委託する業務の内容については、次年度の実施状況を踏まえて変更となる可能性があります。
4	全般	受注した場合、現業者との業務の引継ぎ内容は、どのようになりまでしょうか。現業者は今回と同場所で行われているのでしょうか。	No,1のとおり、現業者については、電話対応業務のみ行っています。今回の委託に係る業務については、現状区役所職員が実施しているため、現業者との引継ぎは想定しておりません。また、現業者については今回と同場所での実施ではありません。
5	仕様書7（5）研修	業務を行うにあたって、イ、（ア）に記載の有る。障害者に対する知識が必要という認識でよろしいでしょうか	特別児童扶養手当の支給に関連した書類の受付等、事務的な部分の業務が今回の業務内容です。障害者（児）に対する知識そのものではなく、特別児童扶養手当等の支給に関する法律等の知識を習得していただくことが必要と考えます。
6	仕様書10（1）履行場所	執務室は履行期間中に途中変更となる場合がある。と記載がありますが、その際はどの程度前に連絡をいただけますでしょうか。また、想定される距離感等をご教示お願いいたします。	現状途中変更となる予定は立っておりませんが、もし変更となる場合には、3か月程度前にはお知らせしたいと思えます。想定される距離感については、同じ建物内です。
7	仕様書10（1）履行場所	甲による貸与品以外の設備について複合機は必要でしょうか。	必要と想定します。
8	仕様書11（1）貸与品	上記を含め甲による貸与品以外で、受託者が用意する、消耗品以外に必要な什器・備品などはございますでしょうか。	No,7のとおり複合機は必要と考えます。
9	仕様書11（3）経費負担	執務室以外に、同施設内に、事業従事者の休憩場所など確保できるスペースはございますでしょうか。	同施設内の別フロアに、休憩場所はございます。
10	仕様書15 業務時間	コール対応業務について、貴市の土曜開庁（第2、第4土曜日）は、休業という認識でよろしいでしょうか。	そのとおりです。

11	資料1 貸与品一覧	貸与品の中で、従事者などの机に当たる部分が、作業テーブル（大）1台となっていますが、パソコン7台、事務椅子8脚から、人員を想定すると、そのテーブル1台で足りるという認識でよろしいでしょうか。 また、貸与品等から、7～8名程度の人員が見込まれますが、現業者は何名程度の体制で行われていますでしょうか。	No,1及び4のとおり、今回の委託については、現状各区役所職員が実施しており、専従ではないため現状の人員体制については確定できません。 パソコンについては7台貸与しますが、常時7台を稼働させている想定はないです。 また、繁忙期については、発送や受理の作業も行うため、全員がパソコンを使用する必要はないと考えています。業務に必要な人員について、算定していただき、机や椅子等が不足することになった場合は、長机やパイプ椅子等用意いたします。
12	資料2 業務スケジュールおよび想定業務量	業務別・月別の見込み量が記載されておりますが、各書類毎、受付から、不足案内、確認入力、Wチェック、納品まで1件あたり、平均どの程度の時間を要しますでしょうか。 また、受付書類の不備率などもご教示お願いいたします。	受付、不足案内、確認入力、Wチェック、納品までで1件あたり15分程度と想定されます。 受付書類の不備については、再診（有期更新）届については、区役所で来庁し記載していただくことが多いため、現状は不備はありません。今後郵送での送付が主となることを見込んでいますが、郵送の場合にどの程度不備が発生するかは不明です。所得状況届については、不備は1割程度です。
13	委託業務の内容（詳細）別紙1（1）ア	再診（有期更新）届の発送について、4月、8月、12月の約1,000件の発送対象につき、診断書様式や案内文の引き抜き、書類追加を行う対象はどのくらいになりますでしょうか。 また、診断書等の種類はどのくらいございますでしょうか。	必要な診断書の種類が対象者により異なるため、1,000件全てについて、送付物の確認が必要です。 診断書の種類は8種類で、診断書の代わりに愛の手帳、身体障害者手帳が必要な場合もございます。
14	委託業務の内容（詳細）別紙1（1）イ（ア）委託業務の内容（詳細）別紙1（2）イ（ア）委託業務の内容（詳細）別紙1（3）イ（ア）委託業務の内容（詳細）別紙1（4）ア（ア）	再診（有期更新）届・所得状況届・支給要件を満たすことを証明する書類・水道減免申請の受取について、郵便で届くもの、区役所で受付たもの、甲から受け取るものの割合はどの程度になりますでしょうか。	所得状況届については8割程度が郵送で届くことを想定しています。それ以外の書類については、郵送での提出を行っていなかった区もあるため、不明です。
15	委託業務の内容（詳細）別紙1（1）イ（オ）	受付した書類について受付処理簿にて進捗管理等を行います。同じ受給者から複数回の受付が想定されることから、ユニークな受付No.を採番し、進捗管理を行う想定でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
16	委託業務の内容（詳細）別紙1（1）エ 委託業務の内容（詳細）別紙1（3）エ 委託業務の内容（詳細）別紙1（4）ウ	システムへの入力業務について資料3、資料5、資料6では入力業務の記入がありませんが、それぞれシステム入力及びWチェックは行う認識でよろしいでしょうか。	内容を審査する必要はありませんが、書類を受け付けた旨をシステム上のメモに入力はさせていただきます。
17	委託業務の内容（詳細）別紙1（5）	コール対応にかかる電話番号は甲が、ご用意されているという認識でよろしいでしょうか	お見込みのとおりです。
18	委託業務の内容（詳細）別紙1（5）イ	問い合わせ内容の記録及び件数について、甲の用意されている電話回線のPBXにて入電数等を取得することは可能でしょうか。	対応不可です。

19	7 委託業務の実施方法 > (2)	マニュアルの作成に際して現在使用している作業手順書等を提供いただくことは可能ですか。または、(5)イ記載の「特別児童扶養手当事務マニュアル、水道減免制度マニュアル」に各詳細の作業手順、システム使用方法等は含まれておりますか	マニュアルの作成に際し、現在使用している作業手順書等については提供いたします。また、特別児童扶養手当事務マニュアル、水道減免制度マニュアルについても、各詳細の作業手順、システム使用方法等は含まれております。
20	11 貸与品および経費負担 > (3) 経費負担 > イ > (ア)	執務室の甲が指定する場所であれば、飲食等休憩は可能の認識で宜しいですか。また履行場所の建物内に、誰でも使用できる休憩場所等がございますか。	執務室においては、甲の指定する場所において飲食等休憩は可能です。また、履行場所の建物内の休憩場所については、No,9のとおりです。
21	11 貸与品および経費負担 > (3) 経費負担 > イ > (イ)	貸与いただく出力用プリンタ以外で受託者がプリンタを準備して使用する想定があるか。	No,7のとおりです。
22	15 業務時間	コール対応業務について、対応者が不在にならない範囲で交代制の休憩をとることは問題ございませんか。	問題ありません。
23	【別紙1】	郵便物をメールバックにいれて運搬する際は自動車の使用が必須であるなど、指定はございますか	郵便物をメールバッグに入れて運搬する場合の運搬方法の指定はありません。
24	仕様書 7 (5) (ア)	7 (5) (ア) 甲は乙に対して委託業務の…引継ぎを行う、とあるが これはどの程度の時間を要する想定か	3日間程度を想定しています。
25	別紙1 業務の内容	(1) ~ (4) イ (ア) 受付及び受取回数 別途指定した時間及び場所にて受け取る、とあるが履行場所と同じ建物内の移動となるのか、それとも建物外への引取が必要となるのか。 また発送物についても同様の取り扱いとなるのか	子ども家庭課との受け渡しについては、同じ建物内の移動です。 発送物については、近隣の郵便局に持ち込んでいただく想定です。
26	別紙1 業務の内容	(1) ~ (4) ウ 書類の不備…架電業務申請書の不備の割合はどの程度か	No,12のとおりです。
27	資料1 貸与品一覧	②ノートパソコン このノートパソコンでは申請者の必要情報の確認以外に マニュアルの作成や、報告書を作成するoffice等のアプリケーションは備わっているのか 別途準備する必要があるのか	office等のアプリケーションは備わっていますが、外部のインターネットには接続されていません。
28	資料1 貸与品一覧	①用意されている電話機の機種をご教示ください	未定です。
29	資料2 想定業務量	過去の実績において各業務 (5項目) においてそれぞれ毎月何名程度の配置で処理していたか。	No,11のとおりです。