

設計図書等に関する質問への回答

件名 児童手当業務等委託

※ 令和元年11月5日公告の「児童手当業務等委託」に寄せられた発注情報等に関する質問及び回答について、次のとおり公表します。
 なお、回答欄以外は、寄せられた質問を、原則そのまま掲載しています。
 ※ 仕様書の記載内容を変更しましたので、回答No.48を参照してください。

No.	設計書等該当箇所	質問内容	回答
1	設計書-4契約区分	委託契約約款第22条第1項に係る特記仕様書について、最低賃金と物価水準の上昇が起きた場合、どのような契約変更となりますでしょうか。例えば、2019年10月に28円上昇しました。この28円に人工を乗じた費用が追加請求可能となりますでしょうか。また、保険料等(健康保険、厚生年金保険、労働保険など)の事業者負担額の増減は契約変更とはならないでしょうか。	本市又は受託者は、契約期間内で契約締結日から12か月経過後の未履行分について、日本国内における賃金水準または物価水準の変動により契約代金額が不適当となったと認めた場合、相手方に対して契約代金額の変更を請求し、協議の上、契約金額を変更します。契約変更の手続きの詳細については、本市ホームページの「ヨコハマ・入札のとびら」内の「入札・契約関係規定」に掲載している「複数年にわたる委託契約における全体スライド条項の適用に係る説明書」をご確認ください。 http://keiyaku.city.yokohama.lg.jp/epco/keiyaku/kitei/kitei/zentaisuraido-291205.pdf
2	設計書-4契約区分	No1の人工の単位を教えてください。(人日、時間など)	No.1の回答と同様、「複数年にわたる委託契約における全体スライド条項の適用に係る説明書」をご確認ください。 http://keiyaku.city.yokohama.lg.jp/epco/keiyaku/kitei/kitei/zentaisuraido-291205.pdf
3	入札金額	単年度の金額で応札すると記載がありますが、No1の上昇額は考えず、3年分の費用を見積りし、1年分の費用で入札すれば宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
4	その他	履行中に追加業務が発生した場合は契約変更になりますでしょうか。	仕様書等で規定されていない業務については、協議の上、必要に応じて契約変更を行います。
5	仕様書 P4-8 実施体制の構築等	本業務(経常業務とコールセンター ※繁忙期除く)に従事する管理者および作業者は児童手当の知識と同業務の経験が必要になると思いますが、経験年数が1年以上の方が半数以上いることが望ましいでしょうか。	従事者等の業務経験年数については問いませんが、業務に支障がないように研修等の準備を行ってください。
6	8(1)実施体制の要件	現況届データ等作成業務以外の業務(経常業務・コール対応業務)について履行場所は同じ執務室内との想定でよろしいでしょうか？3業務とも別場所での業務の場合それぞれに管理責任者もしくは副責任者の配置が必要だと思われます。また、経常業務では通常期副責任者が3名以上、繁忙期は更に別途3名以上を想定すれば宜しいでしょうか。	執務室については、仕様書に記載のとおり、本市が横浜市内に用意します。管理責任者及び副管理責任者が各業務を兼任することは可能で、具体的な配置人数について指定しません。
7	仕様書P2、7 (2)マニュアル等の作成及び改訂	あらかじめ児童手当法等や甲からの聞き取りなどを通じて委託業務の内容を把握しア～セのマニュアル等を作成し…とありますが、業務開始までに全種類のマニュアルをすべて完成するにあたり、打ち合わせもしくは会議はどのくらいの頻度で何回くらい想定されていますでしょうか。また、運営計画書とマニュアル等の作成期限は3月上旬くらいを想定すれば宜しいでしょうか。	受託者の決定後、別途調整します。
8	仕様書 P2-7 (5)研修	研修につきましては、どの程度想定すれば宜しいでしょうか。リーダーや副責任者以上は1ヶ月、一般オペレータは1ヶ月くらいでしょうか。	研修計画については受託者に一任します。仕様書に記載のとおり、研修計画書を本市に提出してください。
9	仕様書P9、15 業務時間	システム稼働時間が、午前7時30分から午後9時までから、午前7時00分から午後9時までに変更になっておりますが、これは作業工数などが増えているのでしょうか。	本業務に係るシステム稼働時間の変更に伴うものです。
10	仕様書P9、15 業務時間	情報の入力などシステムを使用する業務はシステム稼働時間内(甲の開庁日午前7時00分から午後9時まで)で行うものとする。とありますが、土曜日は毎週システムが稼働していますか。また、繁忙期は毎週土曜日稼働となりますでしょうか。今年度の実績を教えてください。	システムは、土曜開庁(毎月第2・第4土曜日)を含む開庁日に稼働しています。
11	その他	市のシステムを使用しますが、システムトラブルなどで使用できない時間が長期的になった場合の対応はどのようになりますでしょうか。	システムトラブルの対応は、別途協議の上、決定します。
12	貸与品一覧	資料8について、現況分の事務イス(キャスター付き)がありませんが、ノートパソコンの32台分のイスは新たに準備が必要ですか。	現況分の事務イス32台は、本市から提供します。
13	移転について	受託期間中に何回程度の移転が想定されていますでしょうか。	移転については未定です。
14	移転について	甲からの貸与品等の運搬は乙の負担とありますが、執務室移転の際は資料8の貸与品一覧に記載の有るもの全て受託者の負担で行うのでしょうか。	本市からの貸与品以外で受託者が物品を持ち込む場合には、受託者の負担により運搬してください。執務室移転の際も同様です。
15	移転について	移転の際は、貸与品一覧にある、ノートパソコン等の設定等も受託者で行うのでしょうか。	業務開始にあたり必要なノートパソコン等の設定は、本市により行います。
16	移転について	移転の場合は、市役所から最長どの程度離れた距離の場所を想定されていますでしょうか。	移転先は未定です。
17	仕様書 P4-8 実施体制の構築等	経常業務の従事者は通常期30名以上、繁忙期60名以上、+管理者という体制でしょうか。	実施体制は受託者へ一任します。

18	仕様書P20-20 業務引継ぎ	後任受託者への業務引継ぎですが2ヶ月間のうち何時間程度を想定されていますでしょうか？また、後任受託者は4月1日到着分の書類からの業務となりますでしょうか？または前業者から引き継がれる書類がある場合は何件ほど想定されておりますでしょうか？	引継ぎを行う期間及び方法については、別途協議となります。受託者は書類の受付日に関わらず、履行開始時に未完了の請求について処理を行うものとします。件数については集計していません。
19	仕様書P6-9 (2)経常業務イ	経常業務における不備・不足数は全体のどのくらいの割合がありますでしょうか。	300～400件/月 全体の1割程度を想定しています。
20	仕様書P6-9 (3)経常業務オ	リストチェックについて定期的に抽出されるリストとはどの頻度で何件ぐらい発生いたしますか？	原則週3回で、100～500件程度になります。
21	全般	委託者が準備する保管箱は200箱くらいを想定すれば宜しいでしょうか。	本市から提供はしませんが、仕様書に記載の指定サイズのもので、例年、100箱ほど使用しています。
22	業務詳細資料P2-2 (1)イ(エ)	不備の補正及び不足の補完がされない場合は督促を送りますが何回まで実施されますでしょうか。	原則2回実施します。
23	業務詳細資料P4 ク	処理済請求書の保管の際のファイルはご指定のものはありますでしょうか。また、その保管場所は貸与品のキャビネットを想定してよろしいでしょうか。業務開始時はそのキャビネットは空の状態でしょうか？	前段について、型番等の指定はありません。ただし、紙製のもので、ひもでとじるものを用意してください。後段について、キャビネット内に保管してください。業務開始時は、過年度分の請求書等がキャビネット内にありますので、別途保管箱を用意してください。
24	全般	現況届について【進達・局宛】では令和元年より日曜日も受付がありますが、これは貴市のHP上にて受付される現況届の電子申請でしょうか？紙申請と同様な処理方法となりますでしょうか。フォーマットも同一でバーコードも貼られていますか？	電子申請によるものです。 バーコードは貼られていません。
25	仕様書 P7-10 履行場所	現況届データ等作成業務の乙が用意する履行場所のセキュリティーレベルはどのレベルが必要になりますでしょうか。また現地の視察は履行開始1ヶ月前くらいになりますでしょうか。	情報漏洩や部外者の立ち入り等が発生しないようにしてください。現地の視察については、受託者決定後に調整します。
26	仕様書 P4-8 実施体制の構築等	繁忙期6～9月の対応人員は最大で80名くらいになりますでしょうか。150坪くらい必要になりますでしょうか。	実施体制は受託者へ一任します。
27	業務詳細資料 P10-3 キ(2)管理・保管	委託者が準備する保管箱は300箱くらいを想定すれば宜しいでしょうか。1箱あたり1600～1700円くらいでしょうか。No16と同一の箱で宜しいでしょうか。	本市から提供はしませんが、仕様書に記載の指定サイズのもので、1箱当たり1,000件前後収納できます。約28万件分収納できる量を用意してください。
28	業務詳細資料 P10-3 キ(2)管理・保管	保管期間は1年単位でしょうか。令和2年分は令和3年の3月に一括で返却するスケジュールでしょうか。また、返却はトラックをチャーターすれば宜しいでしょうか。また、納める場所はどちらになりますでしょうか。	保管期間、返却スケジュールは、お見込みのとおりです。 返却方法は、受託者に一任します。 納品場所は、横浜市内の本市が指定する場所になります。
29	業務詳細資料 P8-3 ア 現況届等の授受	セキュリティーの高い専用便とは自社用車にて、2名以上での運搬体制で宜しいでしょうか。	情報漏洩、紛失、誤配など無いよう運搬してください。
30	業務詳細資料 P8-3 イ 現況届等の開封作業	開封方法は3辺開封で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
31	業務詳細資料 P8-3	保険証のコピーはA4以外のサイズになりますでしょうか。	A4サイズ以外の場合もあります。
32	業務詳細資料 P8-3 イ 現況届等のPDF化データ化	サイズ不定の用紙をA4にする時は、A4より大きいものは縮小すると思いますが、A4より小さいものはA4サイズの用紙に原票と同サイズでよろしいですか。	お見込みのとおりです。
33	業務詳細資料 P8-3 ウ 受付処理用データの作成	履行開始前のテストデータ作成は5月中になりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
34	全般	バーコードの誤認識が発覚した場合は全件チェックが必要になりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
35	仕様書P8-3 (1)イ 現況届等の開封作業、受付日の押印、及びPDFデータ化	現況届の裏に貼られている保険書コピーはどのような手段で貼られていますか？糊付けですか？それともテープですか？剥がれているケースも相当数あることが想定されますが、その場合、補正手段はどのようにしたら宜しいでしょうか。	糊付け、テープ付け、貼られていないケース等が想定されます。 添付資料の内容が確認できれば、補正方法は問いません。
36	仕様書P8-12 (4)現況届データ作成業務における納入成果物	昨年の仕様書から、カ 返却処理を行う現況届(原本)、キ 個別対応を行う現況届(複写)が追加されたという解釈でよろしいでしょうか。	仕様書のとおりです。
37	仕様書 3ページ 7 委託業務の実施方法 (5)研修 ア	研修は業務開始時に乙が行う、と記載がありますが委託予定期間前に実施すると解釈すればよろしいですか。 貴市が委託業務の制度趣旨及び内容並びに作業内容及びシステム操作などについて引継ぎを行うとありますが、実施時期はいつ頃でどのくらいの日数をお考えでしょうか。 現行事業者様からの引継ぎはないと考えてよろしいですか。	前段について、令和2年4月1日から、本件委託が履行できるようにしてください。 中段について、No.7の回答のとおりです。 後段について、引継ぎを行うことを想定しています。(参考No.18)
38	仕様書 4ページ 8 実施体制の構築等 (1)実施体制の要件 ア 業務別グループ制	業務の内容ごとにグループ分けをした体制の従事者数を教えてもらえますか。	業務委託のため、事業従事者数は把握していません。

39	仕様書 6ページ 9 委託業務の概要 (1) 経常業務 ア 請求書等の受付業務	請求書等を入れた封筒のサイズを教えてください。	定型郵便物、定形外郵便物及び縦約30cm横約40cm専用搬送袋になります。
40	仕様書 6ページ 9 委託業務の概要 (1) 経常業務 イ 書類の不備・不足の確認	受給資格の要件・書類記載内容の不備、不足書類の有無等の確認において不備率はどのくらいでしょうか。	No.19の回答のとおりです。
41	仕様書 6ページ 9 委託業務の概要 (1) 経常業務 エ 帳票類等の発送業務	発送する際の郵送料は貴市負担と考えてよろしいですか。発送はどの方法(書留・普通郵便等)で対応しますか。	郵送料についてはお見込みの通り。発送方法は、原則、普通郵便ですが、発送物により、特定記録郵便又は簡易書留郵便の場合があります。
42	仕様書 6ページ (2) 現況届データ等作成業務 ア 現況届等のパンチデータ作成 及び現況届等のPDFデータ化	現況届等のPDFで読み込むデータ・書類の原本ですがA4以外で想定されるサイズを教えてください。	前段について、健康保険証の券面サイズ等が想定されます。後段について、入っていません。
43	仕様書 6ページ (2) 現況届データ等作成業務 イ 現況届の管理・保管	現況届の主たる保管場所は現行届データ等作成業務の履行場所と解釈してよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
44	仕様書 7ページ 10 履行場所 (1) 履行場所	「現況届データ等作成業務の履行場所は乙に一任する」と記載がありますが、貴市に提供頂ける執務室内にて当該業務を履行することは可能でしょうか。難しい場合、現況届の受領・通数確認・開封作業・受付までを貴市に提供頂く執務室による対応は可能でしょうか。届いた封筒は個別に保管しますか。	本市が提供する執務室内では、現況届の受領等含めて、現況届データ等作成業務を行うことはできません。封筒は、現況届と一緒に保管してください。
45	仕様書 7ページ 11 貸与品及び経費負担 (3) 経費負担 イ 必要な設備等の用意	(ア) 執務室以外の、事業従事者の休憩場所等ですが昼食を摂る場所等を受託者が確保すると解釈すればよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。本市が用意する履行場所内において休憩場所等を設ける場合には、執務室内の現状を変えずに、簡易的なパーテーション等により区切ってください。
46	仕様書 8ページ 12 納入成果物 (4) 現況届データ等作成業務における納入成果物	ア～オのデータですが、サンプル・見本等拝見できますか。工数設定にあたりイメージをつかむのに現況どのようなデータ内容なのかを確認したいためです。	アは、書式10と添付資料のスキャンデータです。イ～オは、資料13のとおりです。
47	資料8 ◎貸与品一覧	ノートパソコン(福祉保健システム端末)・出力用プリンタは受託者が用意する履行場所です。ノートパソコンのIDは1台につき一人のIDを設定しますか。複数の従事者が1台のノートパソコンにアクセスはできますか。	前段は使えません。後段はできます。
48	仕様書 10ページ 20 業務引継ぎ	仕様書の記載内容の変更について	該当箇所における記載内容について以下のとおり変更します。 【変更前】 また、履行期間終了後、の受託業者が甲でない場合には、 【変更後】 また、履行期間終了後の受託業者が乙でない場合には、