

質 問 回 答 書

令和8年1月20日付で公告した「大阪府医療機関等物価高騰対策一時支援金に係る委託事業」の質問回答は以下のとおりです。

番号	質問項目	質問内容	回答
1	<p>① 業務の体制</p> <p>② 電話問い合わせについて</p> <p>③ 入力方法について</p>	<p>前回の月ごとの業務人数(体制)をご教示ください。</p> <p>前回の月ごとの受電件数、発信件数はわかりますか。平均通話時間もわかればお願いいたします。</p> <p>別紙1の業務フローで[データ化業務]の作成が5パターンほどありますが、これはすべて手入力になりますか。それとも取り込み等で処理できますか。</p>	<p>体制(業務人数)については、業務の進捗状況により、受託者において調整していたため、最大23名の体制でした。月ごとの集計はしておりません。</p> <p>受電体制は、今回の仕様書と異なりますので、受託事業者において対応した1台当たりの件数で回答いたします。</p> <p>7月368、8月412、9月194、10月252、11月203、12月247となります。発信件数および平均通話時間については集計しておりません。</p> <p>一部手入力はありますが、殆どはシステムを使用した出力、取り込み等での処理となります。</p>
2	<p>① 電話対応の体制について</p> <p>② データ化業務について</p>	<p>仕様書(4)ー3.に記載されている常時10台の受電対応可能な体制というのは、昼休憩時も最低10名のスタッフが残って交代で休憩に行くということでしょうか。(15人出勤させて5人ずつの3交代での休憩など)また業務後半になるにつれて受電数も減少してくると思われますが、その時でもその体制を維持しなければならないのでしょうか。</p> <p>仕様書「4」ー2.のデータ化業務ですが、①支出関係書類の作成でA～カの各種の平均処理時間が15～20分程度ということですが、1件の処理ではなく、その各工程の平均処理時間という認識で大丈夫でしょうか。</p>	<p>常時10台の受電対応可能な体制とは、お見込みの通り、昼休憩時も最低10名のスタッフが残って交代で休憩に行くということを想定しております。</p> <p>なお、架電数も合わせ原則10台の対応が必要と考えております。</p> <p>お見込みのとおり。</p>
3	<p>① 前回の契約時に変更契約はしておりますでしょうか。また、されている場合は変更後の金額をご教示いただけますでしょうか。</p> <p>② 12. 物品等のパソコンの仕様に関して、「端末機が庁内ウェブページ等各種機能を利用するための権利」とありますが、各種機能はどのようなものを想定しておりますか。また、SCCMをインストール後の設定は受託者側での対応が必要でしょうか。</p>		<p>変更契約はしておりません。</p> <p>庁内ウェブページ等各種機能とは、本事業において利用するシステムを想定しております。</p> <p>SCCMは、本府より提供しますので、イントール作業を行ってください。原則、インストール後の設定はありません。</p>
4	現場責任者	仕様書 P2 第6項(4)記載の「審査業務については最低20名(受電業務との兼務可)」とございますが、現場責任者は上記人数に含んでもよいでしょうか。	仕様書7にある、「選任された現場責任者が行う業務」に支障が無い範囲で、現場責任者を「審査業務(受電業務との兼務可)最低20名」に含むことについては、妨げません。
5	本事業について	本業務に関しては、毎年定期で実施されておられる取り組みとなりますでしょうか。	令和4年度より国の交付金等を活用して実施しています。毎年定期では実施しておりません。

番号	質問項目	質問内容	回答
6	事業予算について	本業務に係る事業予算額（予定価格の算定根拠を含む）が定まっている場合、可能な範囲でご教示いただけますでしょうか。	公表している令和7年度補正予算における当初の予算額としては38,186千円です。 また、算定根拠については、公表しておりません。
7	最低制限価格の設定について	本業務において、最低制限価格の設定（例：予定価格の〇%未満で失格等）はございますでしょうか。設定がある場合、その基準をご教示ください。	入札公告に記載のとおり、設定はありません。
8	過去の委託実績について	去に同様の妊婦支援給付に関する事務業務を委託された実績がある場合、 ・委託先 ・契約金額（税抜／税込） ・業務内容の差異（数量、期間、作業内容等） について可能な範囲でご教示ください。	当課においては、妊婦支援給付に関する事務業務の委託実績はありません。
9	過去の課題・トラブルについて	本事業または類似事業を実施された際に、運営上の課題やトラブルがあれば、差し支えない範囲でご教示いただけますでしょうか。	当グループにおいて実施した本事業については、履行完了しています。
10	配置席数について	今回の事業における月ごとの配置人数についてご想定がございましたら、ご教示頂けますと幸いです。	月ごとの配置人数は想定しておりませんが、仕様書6-(4)業務内容(予定)に記載のとおり、審査業務については最低20名での体制を構築することとしています。
11	前回運営について	前回は最大23席の配置と記載がございましたが、前回仕様において、収容は8席であったかと存じます。前回運営時、何か想定外の事象が発生しておりますでしょうか。また、月ごとの配置人数についてもご教示頂けますと幸いです。	体制(業務人数)については、業務の進捗状況により、受託者において調整していたため、最大23名の体制でした。月ごとの集計はしておりません。
12	申請数量について	前回の運営実績も踏まえて、月ごとの電話の呼量予測についてご教示頂けますと幸いです。また、1件当たりの対応時間をどの程度となりますでしょうか。	電話の呼量件数は対象施設の1割程度(約3,000件)を想定しております。 1件当たりの対応時間については集計しておりません。

番号	質問項目	質問内容	回答
13	審査1件あたりの標準工数について	審査業務について、1件あたりの標準的な処理時間や、想定されている作業難易度があればご教示ください。	審査業務に関する1件当たりの標準的な処理時間は、仕様書6(4)－1①に記載のとおり、平均5～10分程度です。 作業難易度の想定はしていません。
14	郵送業務について	本事業に郵送業務はございますでしょうか。また、その際の郵便の発送費用、封筒や用紙などについて、受託者での負担となる科目はございますでしょうか。	仕様書6(4)－2②に記載のとおり、郵送物の受付はありますが、発送業務は有りません。
15	想定される不備率について	申請における不備率(書類不足・不一致等)の想定値があれば、可能な範囲でご教示ください。	仕様書6(4)－1審査業務に記載のとおり、変更および不備が無い申請を約3割としておりますので、軽微な不備を含めた不備率は約7割と想定しております。
16	審査における期日について	申請書を受領してから2週間以内など、審査に関する期日設計はございますでしょうか。	仕様書6(4)－1審査業務に記載のとおり、不備がない申請においては、審査開始時点から概ね2週間以内に審査完了することとしています。その他、仕様書6(3)業務スケジュール(予定)もご参照ください。
17	申請方法について	申請はオンライン申請、郵送申請それぞれの程度の比率となりますでしょうか。	仕様書5. 支給対象施設に記載の実績をご確認ください。
18	兼務体制の可否について	現場責任者・現場責任者、業務従事者について、業務に支障がない範囲で兼務は可能でしょうか。	仕様書7にある、「選任された現場責任者が行う業務」に支障が無い範囲で、現場責任者を「審査業務(受電業務との兼務可)最低20名」に含むことについては、妨げません。
19	PCについて	4月以降は受託者で準備と記載がございしますが、現在貴庁にて契約されておられるPCの提供事業者様に受託者から契約延長および受託者負担で継続利用を行っても宜しいでしょうか。	PCの調達については全庁で管理、調整していますので、現時点では回答致しかねます。