

質 問 回 答 書

令和 8 年 7 月 31 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支給事務補助業務」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	過去の落札金額について	R7年度の1回目、2回目の落札金額、落札業者をご教示ください。	令和 7 年度 1 回目 落札金額：\8,691,760（消費税及び地方消費税相当額を除く） 落札者：東武トップツアーズ株式会社 令和 7 年度 2 回目 落札金額：28,300,000 円（消費税及び地方消費税相当額を除く） 落札者：TETRAPOT 株式会社
2	業務履行体制について	履行体制構築後から 令和8年12月末までは15名（常勤換算で8時間/日×15名相当）以上などの文面がございますが、業務に支障が出ない兼任者の勤務時間は換算に含めても問題ございませんか。それともマストで1日120H以上の換算にしなければならないのでしょうか。	仕様書 4.業務履行体制に記載のとおり業務に支障がない範囲で業務 1 及び業務 2 を兼務することは妨げません。
3	前回の総入電数、総架電数、メール数がわかればご教示ください。	できれば月ごとの入電数がわかれば助かります。	○月ごとの入電数 (2,684 件) 2026 年 2 月 346 件 2026 年 3 月 1,123 件 2026 年 4 月 170 件 2026 年 5 月 421 件 2026 年 6 月 583 件 2026 年 7 月 41 件 総架電数およびメール数については把握しておりません。
4	申請の不備の数はどれくらいでしょうか。	不備架電件数、不備修正郵送数がわかればご教示ください。	不備架電件数及び不備修正を要した郵送数について件数は把握しておりません。なお、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。
5	4 業務履行体制(1)	契約締結後 2 週間を目途に業務開始とありますが、落札から契約締結までの目安の日数をご教示下さい。	「条件付一般競争入札（紙入札）入札説明書」の「15 契約手続等」に記載のとおり、落札決定の日の翌日から起算して 7 日以内を原則としております。
6	6(2)業務内容 【審査内容】 1)	管理台帳との突合とありますが、最新の管理台帳を貸与いただけるのでしょうか。	管理台帳のデータは、申請業務システムおよび Excel データ等にて提供します。
7	7コールセンター業務について(1)	コールセンターの電話は携帯電話を使用できますか。	電話の方式に指定はありません。一般問い合わせ専用電話番号はフリーダイヤルとしてください。

番号	質問項目	質問内容	回答
8	8各業務における共通事項	令和7年度では、履行場所、什器、備品、消耗品、郵送用封筒、通信に係るネットワーク機器設備、通信料金、郵送代は、発注者が貸与又は負担するとありましたが、令和8年度は契約代金に含むという認識で間違いないでしょうか。その内の郵便物については、全て記録郵便となりますでしょうか。また、昨年度の発送数の実績をご教示下さい。	契約代金についてはお見込みのとおり。 郵便物の受付業務については、申請手続者からは記録郵便も含め、様々な方法で送られてきます。 また発送業務については、返信用封筒（切手付）を利用した申請様式の発送はありますが、個人情報等が含まれる発送は原則有りません。
9	8各業務における共通事項	落札決定後直ぐに、履行場所等の契約事務手続きを行ったとしても、2週間以上の期間を要する場合、仮の履行場所で業務開始し、物件の契約後に正式な住所の申し出を行うことは可能でしょうか。	郵送物の受付等もあることから申請受付開始までには履行場所を確定してください。
10	8各業務における共通事項	申請業務システムのアカウントは必要数配付するとありますが、これまでの配付実績数をご教示下さい。	前回は、審査業務用として32アカウントを配布しました。 なお、人員数等の仕様が異なっているため、本業務で必要なアカウント数については改めて決定します。
11	8各業務における共通事項	2段階認証のログインに必要な機器の指定はございますか？	本業務において採用する二段階認証については、Salesforceが標準で提供する多要素認証（MFA：Multi-Factor Authentication）を想定しています。Salesforceが公式に対応している認証方式としては、認証アプリ（Salesforce Authenticator、iOS/Android 向けモバイルアプリ）を用いるものとし、二段階認証に必要な機器については、上記認証方式を利用可能な端末（スマートフォン等）を受注者において用意することを求めます。
12	申請見込件数について	本事業における申請見込件数をご教示ください。	仕様書 5.事業の概要（1）対象施設をご確認ください。
13	事業開始予定について	現時点で予定されている申請受付開始日及び申請受付終了日をご教示ください。	申請受付開始予定日 9月下旬 申請受付終了予定日 申請受付開始から1ヶ月程度を想定
14	契約変更等の協議対象について	仕様書4（2）において、処理コール数を超える問い合わせに対し「時間延長など必要な処理を講じる」とあります。発注者との協議により通常の業務時間を超えて対応することとなった場合、その費用について契約変更等の協議対象となるのでしょうか。	仕様書4（2）における必要な処理は契約金額に含むものとしており、増額変更等の協議対象ではありません。

番号	質問項目	質問内容	回答
15	契約金額の支払について	入札公告では支払い条件が「一括払い」とされていますが、契約期間中の月次払い又は出来高に応じた部分払いについては認められないという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。支払条件は、全業務完了後の一括払いです。
16	業務履行体制について	業務 1 の 15 名の中にコールセンター10 席担当を含めてよいのか。つまり、15 名+10 名=25 名を別配置する必要はないか。	仕様書 4.業務履行体制に記載のとおり業務に支障がない範囲で業務 1 及び業務 2 を兼務することは妨げません。
17	業務内容（審査内容）について	不備補正は原則どのような方法で行うか、郵送想定件数は何件か	申請に不備がある場合、その内容によってシステム上での差戻し処理、電話、メール連絡を行うことを想定しております。 想定される郵送件数は、仕様書 5.事業概要（3）提出書類をご確認ください。
18	仕様書 5(3)	電子申請システムでの申請時、申請者が申請書類と同じ内容を入力フォームへ入力、その上で各申請書類を添付して申請するという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
19	仕様書 6(1)	「電話対応期間」および「審査・補正期間」につきまして想定されている期間がございましたらご教示いただけますでしょうか。	申請受付開始予定日は 9 月下旬です。契約終了日は仕様書 3.契約期間に記載のとおりです。
20	仕様書 6(2)	審査業務における処理時間につきまして「想定処理時間：5 分/件」との記載がございますが、こちらはダブルチェックを行った上での処理時間となりますでしょうか。	ダブルチェックを行う時間は含んでおりません。
21	仕様書 6(2)	「管理台帳」につきましては、貴府より提供いただけるとの認識でよろしいでしょうか。	質問番号 6 の回答と同様。
22	仕様書 6(2)	データ作成業務につきまして、「発注者が指定する方法で加工し～」との記載がございますが、加工に必要なツールがある場合は、貴府より提供いただけるとの認識でよろしいでしょうか。	Microsoft Excel 等を用いて加工することを想定しております。
23	仕様書 6(2)	申請に形式的不備がある場合、電子申請システム上での差戻し処理(郵送申請の場合は郵送による差戻し処理)を行うとの認識でよろしいでしょうか。	申請に不備がある場合、その内容によってシステム上での差戻し処理、電話、メール連絡を行うことを想定しております。 なお、郵送申請については、受託者からの郵送による差戻し処理は行いません。

番号	質問項目	質問内容	回答
24	仕様書 7(1)	電話番号はフリーダイヤルとのことですが、電話回線は I P 回線でもよろしいでしょうか。	質問番号 7 の回答と同様。
25	仕様書 7(1)	メール対応をする際のメールアドレスやドメインの指定はございますでしょうか。	ドメイン指定はありません。
26	仕様書 8	申請業務システムへの 2 段階認証ログインに必要な機器とは、どのようなものを想定されているかご教示いただけますでしょうか。	質問番号 11 の回答と同様。
27	本事業について	本業務に関しては、毎年実施されておられる事業となりますでしょうか。 今後、本事業については継続するご計画でございますでしょうか。	毎年定期的に実施している事業ではございません。
28	事業予算について	本業務における事業予算についてご教示いただけますと幸いです。	公表している令和 8 年度補正予算における当初の委託料 としてはシステム構築も含めて 50,000 千円です。
29	業務体制について	本事業における責任者および従事者については、業務に支障のない範囲で、他の業務との兼務体制でも問題無いでしょうか。	現場責任者及び作業員については、仕様書で定める各業務の遂行に必要な人員を常時配置すること（休憩時間を除く）としています
30	前回との相違点について	前回仕様との大きな相違点があればご教示頂けますと幸いです。	大阪府医療機関等物価高騰対策一時支援金支給事務補助業務（2 回目）から審査に使用するシステムの変更など軽微な変更はございますが、大きな相違点はございません。
31	使用する PC について	当社で使用する PC について、各種ウイルス対策、最新 OS のアップデートを施しておりますが、その他、必要となる仕様やスペックなどがございましたらご教示頂けますと幸いです。	特に指定するものはございません。
32	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。ある場合、数量目安、発送手法、費用の負担についてご教示頂けますと幸いです。	紙申請の様式を発送することはありませんが、申請手続者の依頼に基づき、送られてくる返信用封筒（切手付）に封入して発送するため費用負担はありません。 数量については、紙申請の 1 割未満かと思います。
33	業務開始日について	申請受付開始日および、コールセンター開設時期について目安をご教示頂けますと幸いです。 コールセンター開設は 9 月中旬、申請開始は 9 月下旬と想定してお	コールセンターの開設及び申請受付開始予定日は 9 月下旬を予定しております。

番号	質問項目	質問内容	回答
		りますが、お見込みの範囲でしょうか。	
34	仕様書 4 (2) 業務 1 及び 2 の実施体制	業務1の作業員は受電業務との兼務可とありますが、兼務者が業務2の電話対応に従事した時間についても、業務1の常勤換算（8時間/日×15名相当）に算入可能でしょうか。	質問番号 2 の回答と同様。
35	2. 仕様書 6 (1) 業務スケジュール	本支援金の申請受付開始日及び申請受付終了日をご教示ください。	質問番号 13 の回答と同様。
36	3. 仕様書 4 (1) 業務 1 及び 2 の履行体制の構築	契約締結後2週間を目途に業務開始できる体制を構築することとありますが、審査業務及びコールセンター業務の具体的な開始予定日をご教示ください。	質問番号 33 の回答と同様。
37	4. 仕様書 6 (2) ① 申請書類の審査業務／10 業務品質の確保	電子申請5分/件、郵送申請10分/件の想定処理時間について、不備確認、補正依頼、再審査及びダブルチェックに要する時間も含まれる想定でしょうか。	補正依頼、再審査及びダブルチェックは含まれておりません。
38	5. 仕様書 6 (2) ① 【審査内容】8) 形式的不備	形式的不備がある場合は速やかに申請者へ追加提出や修正を指示することとありますが、不備・補正連絡は電話又は電子メールのどちらを基本とする想定でしょうか。	質問番号 23 の回答と同様。
39	6. 仕様書 7 (1) 受付方法	受付方法は電話及び電子メールとありますが、電子メールによる問い合わせについて、1日当たりの想定件数又は最大件数の想定がございましたらご教示ください。	質問番号 3 の回答と同様。
40	7. 仕様書 6 (2) ③ データ作成業務	債権債務者集合登録用データ、支出予定一覧表1及び支出予定一覧表2の作成について、契約期間中の作成回数又は作成頻度の想定がございましたらご教示ください。	週 2～3 回程度を想定しております。
41	8. 仕様書 6 (2) ② (ア) 郵送による申請書類の受付・管理	郵送による申請書類の受付体制について、受注者が実施する具体的な作業範囲（郵便物の受領、開封、受付年月日の記録、仕分け、システム入力、保管等）をご教示ください。	郵送物の受付から開封、仕分け、システム入力、保管まで全ての作業を想定しております。
42	9. 仕様書 6 (2) ② (ア) 郵送による申請書類の受付・管理／8 各業務における共通事項	郵送による申請書類の送付先は、受注者が大阪市内に用意する履行場所を指定する想定でしょうか。それとも発注者側で受領後、履行場所へ移送される想定でしょうか。	受注者が用意する大阪市内の履行場所を想定しております。

番号	質問項目	質問内容	回答
43	10. 仕様書 11 業務責任者、現場責任者及び作業員の配置及び名簿の提出	業務責任者が現場責任者を兼任する場合、又は業務1・業務2で同一の現場責任者を配置する場合は事前協議とありますが、兼任を認める際の条件又は判断基準がございましたらご教示ください。	一律の判断基準はございません。個別に協議の上、決定させていただきます。
44	11. 仕様書 6 (2) ① (ア) / 9 業務マニュアルの整備	発注者から提供される支援金審査チェックリスト、支援金審査マニュアル及びコールセンター業務マニュアル等の提供予定時期をご教示ください。	チェックリスト及び各種マニュアル等については契約締結後、可能な限り速やかに提供いたします。
45	12. 仕様書 8 各業務における共通事項 (2 段階認証)	申請業務システムにおける2段階認証について、PCの認証機能やセキュリティキー等を用いた認証方法で対応することは可能でしょうか。利用可能な認証方式に指定がある場合は、併せてご教示ください。	質問番号 11 の回答と同様。
46	3 契約期間 6(1) 業務スケジュール 申請受付開始時期・電話対応開始日について	契約締結後2週間を目途に体制構築とありますが、申請受付開始 (=コールセンター開設および電話対応開始) の具体的な予定年月日をご教示ください。	質問番号 33 の回答と同様。
47	7(1)(イ) 受付方法 8 共通事項 (通信料金) フリーダイヤル通話料の積算条件および過誤時の扱い	フリーダイヤル通話料は受注者負担とされておりますが、見積り条件設定のため「1件あたりの平均想定通話時間」等の目安はございますでしょうか。	平均通話時間については把握しておりません。
48	7(1)(イ) 受付方法 8 共通事項 (通信料金) フリーダイヤル通話料の積算条件および過誤時の扱い	万一、想定を大幅に超える通話量 (長時間の問合せ等) が発生した場合、実費精算等のご相談は可能でしょうか。	必要な処理も契約金額に含まれておりますので、増額変更等の協議はいたしません。
49	7(1)(ア) 受付方法 7(4) 留意事項 メール問い合わせの想定件数および管理システム	1日あたりの最大想定問い合わせ件数 (500件) にメール件数は含まれますでしょうか。 個別での想定件数がございましたら、それぞれご教示ください。	質問番号 3 の回答と同様。
50	7(1)(ア) 受付方法 7(4) 留意事項 メール問い合わせの想定件数および管理システム	メール対応を行うシステム (メールや問合せ管理ツール) は発注者指定システム内に組み込まれていますでしょうか	提供するシステムに組み込まれておりません。
51	各業務における共通事項 認証機器について	2段階認証用の機器は具体的に、何を想定されていますか? (PC、スマートフォン、その他等)	質問番号 11 の回答と同様。

番号	質問項目	質問内容	回答
52	各業務における共通事項 認証機器について	2段階認証用の機器は作業員1名ごとに受注者で準備が必要でしょうか。	作業員ごとに機器を準備することは必須ではありませんが、作業員ごとに2段階認証を適切に実施できるようにしてください。
53	審査完了期限について	仕様書6(1)には「全申請件数を12月末までに支援金の支払いができるようすること」とありますが、仕様書6(2)(ウ)には「令和8年12月28日までに全件の審査を完了」とあります。12月28日までに完了するのは審査でしょうか、支払いでしょうか。	12月28日までに支払いを完了させる想定です。
54	12月配置人数について	仕様書6(1)にて「審査補正期間申請受付開始から令和8年11月末まで」とありますが、仕様書4(2)には「業務1における作業員の配置人数は令和8年12月末までは15名」と記載があります。審査・補正終了後の12月に15名を要する作業は仕様書6(2)③の業務という事でしょうか。	仕様書6(1)では目安として審査・補正期間を11月末までとしておりますが、これまでの実績から12月にも審査・補正が発生する見込みです。
55	申請受付期間について	支援金申請受付期間は「契約締結2週間後～令和8年10月31日」で相違ないでしょうか。	質問番号13の回答と同様。
56	電子申請について	対象施設側に郵送申請ではなく電子申請を促す取組を実施していらっしゃいますか。	仕様書5 事業の概要に記載のとおり直近の電子申請の実績は9割以上です。
57	管理台帳について	仕様書6(2)【審査内容】1)記載の管理台帳には、対象施設についての最新の支給対象施設区分・許可病床数・保険機関等コード・施設情報の記載がありますでしょうか。	即時の反映があるものではないため、最新のデータではない場合もございますが、給対象施設区分・許可病床数・保険機関等コード・施設情報等の審査業務に必要な項目については提供いたします。
58	通話履歴システムについて	仕様書7(2)(イ)に「発注者が提供するシステムに通話履歴を入力」とありますが、このシステムはkintoneのようにオンライン接続が必要なものでしょうか。	お見込みのとおり。
59	納入方法について	仕様書18に記されている成果品それぞれの納入方法をご教示ください。 例) 手渡し、記録媒体等郵送、オンラインストレージ	紙媒体(申請書類、印刷物等)については、手渡しまたは郵送、電子データについてはオンラインストレージを想定しております。