質 疑 回 答 書

令和8年11月6日

柏市こども部こども福祉課

No	項目	質疑内容	回答
1	サービス水準	6　サービス水準が定められていますが、万が一未達だった場合のペナルティの有無（例、損害賠償等）をご教示ください。	仕様書「6 本事業に求められるサービス水準」に定める測定指標は，業務品質の維持・向上及び履行状況の評価・モニタリングに用いるものです。 サービス水準が未達となったことのみをもって，委託料の減額，違約金又は損害賠償等のペナルティを一律に課すことは予定していません。ただし，未達となった場合は，受託事業者に原因分析及び改善策の提出・実施を求めることがあります。 なお，受託事業者の責めに帰すべき事由により本市又は第三者に損害が生じた場合の取扱いについては，契約書その他の契約関係書類の定めによります。
2	実施場所	「柏市役所別館3階」とありますが、執務室の窓口、机、椅子等のレイアウト、広さ等が分かる資料をご提示ください。また、最大、何名が業務可能でしょうか。	執務場所の窓口，机，椅子等の配置及び広さについては，質疑回答書別紙1のレイアウト図をご確認ください。 なお，仕様書「9 設備・機器等」に記載のとおり，本市が用意する事務用机及び椅子は各12台です。 最大配置人数は一律に定めていませんが，実際の配置については，レイアウト図，設備数，動線，来庁者対応，職場環境及び安全面等を踏まえての判断していただくものと認識しております。
3	実施場所	「柏市役所別館3階」とありますが、最大、何名が業務可能でしょうか。	No.2のとおりです。
4	募集要領9，10提出書類について	代表者印の押印が必要な書類がありましたらご教示ください。	企画提案書等の提出時においては，参考見積書の正本に代表者印の押印が必要です。
5	7実施体制	現行業者における月ごとの運営体制をご教示ください。 また、繁忙期間中の執務室は年間を通じてp4 5実施場所になりますか。別室となる場合、別室での運営体制もご教示ください。（例）管理責任者〇名、副管理責任者〇名、従事者〇名　残業時間〇時間　総労働時間〇時間等	現行受託事業者における令和7年度の月別の運営体制は，次のとおりです。 ・業務責任者　1名（通年） ・副業務責任者　3名（通年） ・業務従事者　※繁忙期対応の加配は4月～7月及び3月に1名 5月・1月・3月　9名 7月・12月・2月　8名 その他期間　7名 ・時間外勤務時間数　約530時間（通年・全員） 繁忙期間を含め，執務室は年間を通じて仕様書「5 実施場所」に記載する場所です。別室での運営は行っていません。
6	7実施体制（5）	①各種報告書についてフォーマットはございますか ②エ　（カ）サービス水準の達成状況　につきまして、仕様書P4に記載の指標に基づき、受託者が計測等を実施する認識でよろしいでしょうか。また、利用者アンケートにつきまして、KPIをお示しください。 ③エ③日時報告書の提出は「要請時のみ」か、「毎日提出」か運用方法をご教示ください。	①各種報告書について，指定のフォーマットはありません。記載内容や様式等の詳細は，契約締結後に本市と受託事業者との協議により決定します。 ②ご認識のとおり，仕様書「6 本事業に求められるサービス水準」に記載する指標に基づき，受託事業者において必要な計測，記録及び達成状況の確認を実施し，その結果を報告してください。具体的な計測方法，頻度及び報告方法については，契約締結後に本市と受託事業者との協議により決定します。また利用者アンケートの実施方法，評価項目，目標値等については，受託事業者からの提案を踏まえ，契約締結後に協議の上で決定します。 ③日次報告書は，毎日の提出を求めるものではなく，本市から要請した場合に提出してください。ただし，要請時に提出できるよう，日々の業務実績や対応状況等について，適切に記録及び管理してください。
7	11業務改善	①RPA・AI導入の実績をご教示ください。 ②市システムとの接続制限可否をご教示ください。 ③業務改善にかかる経費につきまして、受託者が見積金額に含む認識でよろしいでしょうか。	①本業務において，これまでにRPA又はAIを導入した実績はありません。 ②仕様書「8 受託事業者の責務」に定めるとおり，受託事業者が持ち込む情報端末等を本市のネットワークへ接続することは，原則として認めませんが，RPA・AI等を活用した業務改善の提案については，その内容，導入効果，接続方法，取り扱う情報，情報セキュリティ対策，費用負担等を確認した上で，提案内容に応じて柔軟に検討します。なお，実際の導入及び接続の可否については，本市の情報セキュリティ部門を含む関係部署との協議及び承認を経て決定します。このため，提案時点で市システムとの接続を保証するものではありません。 ③お見込みのとおり，仕様書「11 業務改善」に基づき提案・実施する業務改善に係る経費は，原則として参考見積金額に含めてください。なお，業務改善案は，事前に本市の承認を得た上で実施するものとしてください。
8	募集要項9企画提案書の作成および提出	提案書の形式について、A3綴り込み時のページのカウント方法をご教示ください。また、文字のポイント数の指定はございますか。	A3用紙を綴り込む場合は，A3用紙1面を1ページとしてカウントしてください。文字のポイント数について，指定はありませんが，審査時の視認性に配慮し，本文は読みやすい文字サイズとし，過度に小さい文字の使用は避けてください。
9	その他	執務室内のPC、プリンタ、その他什器備品の配置を含むレイアウトをご教示いただけますでしょうか。	No.2のとおりです。

No	項目	質疑内容	回答
10	募集要領P5　10 参考見積書の提出	参考見積書及び見積金額内訳書について、指定様式はございますでしょうか。また、見積書への押印は必要でしょうか。	参考見積書及び見積金額内訳書について，指定様式はありません。 見積金額内訳書には，募集要領「10 参考見積書の提出」に基づき，各年度の支払額に加え，積算根拠を可能な限り詳細に記載していただきます。 見積費目は，各年度の金額の内訳が確認できるよう，原則として人件費，準備・引継費，研修費，システム・機器関係費，消耗品費，管理費その他の経費に区分して記載してください。特に，現場の業務責任者及び業務業務従事者に係る人件費，本社等の社員に係る人件費，その他の経費の区分が判別できる内容とすることが望ましいものとします。また，見積書の金額と見積金額内訳書の経費合計が一致するようご留意ください。 参考見積書の正本には，代表者印の押印が必要です。副本は，押印した正本の写しで差し支えありません。
11	募集要領P4,5　9 企画提案書の作成及び提出10 参考見積書の提出	企画提案書及び参考見積書について、正本と副本で社名、ロゴ、押印その他の表示を区別する必要はございますでしょうか。区別が必要な場合は、その具体的な取扱いをご教示ください。	正本と副本について，社名，ロゴ，押印その他の表示を区別する必要はありません。副本についても，提案者名等を記載して差し支えありません。 ただし，参考見積書の正本には，代表者印を押印してください。
12	募集要領P4,5　9 企画提案書の作成及び提出10 参考見積書の提出	企画提案書及び参考見積書等の提出について、紙媒体7部のほか、CD-R、電子メール等による電子データの提出は必要でしょうか。	電子データの提出は求めていません。 募集要領「9 企画提案書の作成及び提出」及び「10 参考見積書の提出」に基づき，企画提案書，参考見積書及び見積金額内訳書は，紙媒体で各7部（正本1部，副本6部）を提出してください。
13	仕様書P4　6 サービス水準	「来課から呼出まで1分以内」の測定開始・終了、測定方法、対象窓口、繁忙時の取扱い、未達時の措置をご教示ください。	来庁者が本業務の受付窓口付近に到着し，受付を待っていることを業務従事者が確認した時点を測定開始，業務従事者が当該来庁者に声をかけ，受付窓口へ案内した時点を測定終了とします。 繁忙時についても，窓口に空きが無い場合を除き，原則として同一の基準を適用します。ただし，来庁者の集中，システム障害その他受託事業者の責めに帰することができない事情がある場合は，その状況を踏まえて個別に評価します。 未達となった場合は，受託事業者に原因の分析，報告及び改善策の提出・実施を求めることがあります。なお，未達となったことのみをもって，委託料の減額，違約金又は損害賠償等を一律に課すことは予定していません。
14	仕様書P4　6 サービス水準	「バックヤード業務10分以内」の対象業務、開始・終了点、職員確認・照会待ち等の除外時間、測定単位、未達時の取扱いをご教示ください。	バックヤードで行う認定請求書等の帳票の準備，受付内容の確認，システム入力等を対象とし，処理着手から窓口への引渡し又は次工程への回付が可能となるまでを，案件1件ごとに測定します。職員確認，申請者・関係機関への照会，システム障害等による待ち時間は除外します。 未達時の取扱いはNo.13と同様です。
15	仕様書P4　6 サービス水準	利用者アンケート満足度90%以上について、実施主体、対象者、実施方法、回収目標数、集計方法、費用負担をご教示ください。	利用者アンケートは受託事業者が実施し，本業務の利用者を対象に行います。実施方法，回収目標数，集計方法等については，受託事業者からの提案を踏まえ，契約締結後に協議の上で決定します。実施・集計に要する費用は受託事業者の負担とします。
16	仕様書P4　6 サービス水準	クレーム件数の定義、帰責事由の判定者、同一案件の重複計上、口頭申出の取扱い、未達時の措置をご教示ください。	クレーム件数は，本業務に関する利用者からの申出のうち，受託事業者の接遇又は業務処理に起因すると本市が判断したものを対象とします。帰責事由は，受託事業者への事実確認を踏まえて本市が判定します。同一案件に関する複数回の申出は，原則として1件とし，口頭による申出も対象とします。サービス水準を満たさない場合の取扱いはNo.13と同様です。
17	仕様書P5　7(2)別紙1	別紙1の処理件数・処理時間の基準年度、チャネル別件数、令和9年度以降の増減見込みをご教示ください。	別紙1の処理件数及び処理時間は，令和7年1月から同年12月の実績を基にした参考値です。チャネル別の件数は，別紙1に記載している範囲以外の内訳はありません。令和9年度以降の処理件数は，制度改正や利用状況等により変動する可能性がありますが，現時点で具体的な増減見込みはありません。
18	別紙1受付件数の目安	「件数」「年間処理時間」「1件あたりの処理時間」の単位・算定根拠、待機時間を含むかをご教示ください。	「件数」は年間の処理件数（単位：件），「年間処理時間」は当該件数の処理に要した時間の合計（単位：分），「1件あたりの処理時間」は年間処理時間を件数で除して算出した平均時間（単位：分）です。処理時間はNo.,17のとおり，実際の作業時間を基にした参考値です。職員確認や照会等による待機時間は含みません。いずれも業務量及び人員体制を検討するための参考値です。
19	仕様書P5　7 実施体制	現行の月別配置人数を責任者・副責任者・従事者別に、繁忙期最大人数、残業時間、欠員補充実績と併せてご教示ください。	No.5のとおりです。
20	仕様書P5　7(3) 業務責任者	責任者の常時配置は休憩・休暇・研修・欠勤時も必要でしょうか。代行者に求める資格・経験要件をご教示ください。	業務責任者の休憩，休暇，研修又は欠勤時には，副業務責任者等のあらかじめ指定した代行者を配置する必要があります。代行者に特定の資格は求めませんが，本業務を十分に理解し，業務従事者への指示，業務の進捗管理及び本市との連絡調整を適切に行える知識・経験を有する者としてください。

No	項目	質疑内容	回答
21	仕様書P5(2) 直接雇用	直接雇用原則の例外条件・承認手続きをご教示ください。	仕様書P5「(2) 直接雇用」に記載のとおり，本業務に従事する者は，受託事業者が直接雇用することを原則としますが，業務の安定的な履行に支障がなく，関係法令，情報セキュリティ及び個人情報保護に係る要件を満たす場合は，例外的な取扱いについて協議することができます。 例外的な取扱いを希望する場合は，対象業務，必要性，対象者の雇用・指揮命令関係，配置期間，情報管理体制等を記載した書面を事前に提出し，本市の承認を得てください。承認の可否は，提出内容を確認の上，個別に判断します。本市の事前承認なく，直接雇用でない者を本業務に従事させることはできません。 なお，当該協議は，仕様書及び募集要領において再委託を禁止している主たる部分について，再委託を認める趣旨ではありません。
22	仕様書P3～4　4 実施日時	開庁時間外延長の過去3年間の発生頻度、月別延長時間、主な業務、費用の契約金額への包含可否をご教示ください。	過去3年間の発生頻度及び月別延長時間の詳細な内訳はありませんが，参考として，令和7年度の時間外勤務時間数は，全業務従事者合計で約530時間です。年度始めや各制度の資格更新時期（児童手当（5～8月），子ども医療費（6～9月））を中心に，繁忙期における未完了の事務処理への対応などにより発生しています。 開庁時間外の対応に要する費用は，委託費用に含むものとして見積もってください。
23	仕様書P4　5 実施場所	指定場所以外での作業事例、場所、頻度、移動手段、所要時間、出張所業務を人員計画に含めるかをご教示ください。	現時点において，指定場所以外での作業及び出張所での業務は想定していません。このため，作業事例，場所，頻度，移動手段及び所要時間について，提示する実績はありません。 したがって，出張所業務を人員計画及び見積金額に含める必要はありません。 なお，契約期間中に指定場所以外での作業が必要となった場合は，作業内容，実施場所，人員体制，費用負担等について，事前に本市と受託事業者で協議します。
24	仕様書P8　9 設備・機器	端末11台、電話6台、窓口3か所等の専用利用数、同時利用制限、故障時代替、保守対応時間をご教示ください。	端末11台，電話6台及び窓口3か所を，本業務において利用できます。各設備について，同時利用及び利用回数に制限はありません。 故障等が発生した場合は，本市において，故障状況を確認の上，修理，代替機器の手配その他必要な対応を行います。 保守対応は原則として，本市の開庁時間内に対応します。ただし，故障の内容や保守事業者の対応状況等により，修理又は代替機器の手配に時間を要する場合があり，具体的な復旧時間を保証するものではありません。
25	仕様書P8 9 設備・機器	受託者負担の備品・消耗品・用紙・トナー・文房具・什器・回線の範囲と、現行受託者から引継可能な物品をご教示ください。	消耗品のうち，申請書用紙・トナー・のり・マーカーペン等，行政の窓口事務に通常必要とされる物品は，本市が用意します。 その他の備品，什器は，仕様書において本市が用意するものとして明記している設備・機器等を除き，業務の履行に必要な物品等は，原則として受託事業者の負担で用意してください。 なお，現行受託事業者から引継ぎ可能な物品は，特にありません。（業務マニュアル等の資料についてはNo.32及びNo.51のとおりです）必要な物品及び費用は，あらかじめ参考見積金額に含めてください。
26	仕様書P8 9(2) 郵送経費	市負担となる郵便料・封筒の範囲をご教示ください。書留、特定記録、返送、再送、宅配便、他自治体照会も市負担でしょうか。	本業務の履行に伴い必要となる郵便料及び封筒は，本市の負担とします。 普通郵便のほか，書留，特定記録，返送，再送，宅配便，他自治体照会等，本市が業務上必要と認める費用についても，本市が負担します。
27	仕様書P7～8 8(3) 持込制限	本部報告用端末の持込台数、利用場所、電源・回線利用可否、受託者回線の設置条件をご教示ください。	執務室内のスペース，電源容量及び業務運営に支障がない範囲とし，具体的な台数や設置場所は，契約締結後に本市と受託事業者との協議により決定します。モバイル回線等は受託事業者が用意するものとし，費用は受託事業者の負担とします。
28	仕様書P1～3 2 業務内容	受託者の審査・支給前確認・支払データ作成と、市職員の決裁・承認の具体的責任分界をご教示ください。	受託事業者と本市職員の責任分界は，次のとおりです。 受託事業者：仕様書及び本市が定める審査基準・業務手順に基づく申請内容の確認，添付書類の確認，不備内容の整理及び補正案内，支給前の事前確認，支払データの入力・作成並びに各種確認資料の作成を行います。 本市職員：受託事業者が作成・確認した内容を点検し，支給・不支給，支給額等の最終判断，決裁・承認及び支払処理に係る最終的な権限と責任を負います。 受託事業者による審査及び支払データ作成は，市職員の決裁・承認に必要な準備行為として行うものであり，受託事業者のみで支給・不支給，支給額その他の行政上の最終判断を確定することはありません。
29	仕様書P3 2(2)別紙8～10	DV等の個別支援や意思決定業務か判断困難な場合のエスカレーション基準、連絡先、職員回答の標準時間をご教示ください。	DV等の個別支援，行政上の判断を伴う案件又は受託事業者のみでは判断困難な案件は，業務責任者又は副業務責任者から速やかに市職員へエスカレーションしてください。連絡先は本市が指定する担当職員とし，具体的な連絡方法及び連絡順位は契約締結後に提示します。職員回答の標準時間は設定していません。職員の回答を待つ時間は，受託事業者の処理時間には含みません。
30	仕様書P3 2(3) 制度改正	制度改正等で業務量が増加した場合の契約金額・要員・期限の変更協議基準、追加費用の条件をご教示ください。	制度改正等により，契約時に想定していない業務の追加又は著しい業務量の増加が生じる場合は，影響する業務内容，処理件数，必要要員及び対応期間等を確認の上，契約金額，要員体制及び履行期限の変更について協議します。追加費用は，本市が業務範囲の追加又は著しい業務量の増加により必要と認め，事前に変更契約等を行った場合に限り対象とします。

No	項目	質疑内容	回答
31	仕様書P9 11 業務改善	BPR・AI・RPAの接続・データ利用・端末追加可否、実装・ライセンス・保守費の負担、知的財産権の帰属をご教示ください。	BPR・AI・RPAの導入提案は可能ですが，本市のシステムへの接続，データ利用及び端末追加は，情報セキュリティ，個人情報保護，既存システムへの影響等を確認し，本市が事前に承認した場合に限ります。実装・ライセンス・保守等の費用は，原則として受託事業者の負担とし，本市が追加導入を指示する場合は別途協議します。知的財産権の帰属及び利用条件は，既存の権利を除き，成果物の内容に応じて契約書等に基づき取り扱います。
32	仕様書P9 12 引継ぎ	引継期間、成果物、研修・OJT日数、並行稼働、質問可能期間、現行受託者の協力範囲をご教示ください。	仕様書「3実施期間」に記載のとおり，契約締結日（令和9年1月8日予定）から業務委託開始（令和9年4月1日）までの期間を引継ぎ期間として設けています。業務マニュアル，業務フロー，各種様式，未処理・継続案件一覧等を引継成果物とします。研修・OJTの日数及び並行稼働の有無は，受託事業者の提案を踏まえて協議します。 質問は引継期間中に行うことを基本とし，業務開始後も必要に応じて本市へ確認できます。 現行受託事業者は令和9年3月31日までを契約期間としており，本市の指示の範囲で資料提供，業務説明及び質疑対応に協力します。
33	仕様書P9 12 引継ぎ	準備期間中の場所、端末、テスト環境、マニュアル、帳票、データ、FAQの提供時期と、本番データによる研修可否をご教示ください。	準備期間中の作業場所，端末及びテスト環境は，本市の施設・機器の利用可否を含め，契約締結後に協議します。現行のマニュアル，帳票，引継ぎに必要なデータ及びFAQ等は，契約締結後，準備状況に応じて順次提供します。本番データを用いた研修は，必要がある場合に限り，個人情報保護及び情報セキュリティ上の措置を講じた上で，本市の承認を得て実施するものとします。
34	仕様書P5～6 7(5) 報告書	各報告書の様式、提出方法、承認期限、修正回数、日報粒度と、「手数料等の収入」「経費の支出状況」の意味をご教示ください。	各報告書の様式，提出方法及び記載内容の詳細は，契約締結後に本市と受託事業者で協議して定めます。承認期限及び修正回数は一律に定めず，本市の確認結果に応じて必要な修正を求めます。 日報は，業務別の処理件数，対応時間，未処理・継続案件，事故・苦情等を把握できる粒度とします。 「手数料等の収入」は，本業務で収納・取り扱った金額を指しますが，委託業務範囲には現金の収納・取扱いがないため，報告事項はないものと想定しています。 「経費の支出状況」は，本業務に関連して受託事業者が支出した経費の状況を指しますが，報告を必要とする具体の経費項目は契約締結後に本市と受託事業者で協議するものとします。
35	募集要領P7 15(4) 準備業務	準備期間費用は3年間の見積内訳に含める認識でよいでしょうか。年度別内訳上の計上年度もご教示ください。	準備期間に要する費用は，3年間の委託費用の見積額に含めてください。年度別内訳については，3年間の履行期間に平準化して計上し，募集要領「3 予定金額」に示す年度毎の予算額の範囲内としてください。
36	募集要領P5 10 参考見積	見積費目の粒度をご教示ください。	No.10のとおりです。
37	募集要領P9 評価基準	見積価格20点の具体的な採点方法と、「提案内容に見合った価格」の評価観点をご教示ください。	具体的な採点方法は，公表している募集要領及び評価基準に記載のとおりとし，それ以外の算式，基準価格，審査上の取扱い等は公表しません。 「提案内容に見合った価格」については，単に見積価格の低さのみを評価するものではなく，提案する業務内容，実施体制，配置人員，業務改善策，実現可能性等と見積価格との整合性及び妥当性を総合的に評価するものです。
38	募集要領P7仕様書P10	再委託規定の関係と、再委託禁止となる「主たる部分」を具体的にご教示ください。	再委託は原則として禁止します。ただし，業務の一部について，再委託の必要性，委託先，業務内容，履行体制，個人情報及び情報セキュリティの管理方法等を明らかにし，事前に本市の書面による承認を得た場合は，この限りではありません。 再委託を禁止する「主たる部分」とは，本業務の遂行において中核となる部分であり，具体的には，業務全体の統括及び履行管理，責任者の配置及び指揮監督，市との連絡調整，窓口・電話等における市民対応，申請書類の受付・審査補助・入力等の主要な業務，個人情報を継続的又は大量に取り扱う業務，並びに業務改善及び品質管理を指します。 一方，機器の保守，消耗品の調達，研修の一部など，補助的・付随的な業務は，事前承認を条件として再委託できる場合があります。なお，再委託の承認を受けた場合でも，本市に対する履行責任は受託事業者が負うものとします。
39	別紙5年間スケジュール	受給券一括発券等の別契約は継続予定でしょうか。本受託者の前後工程と責任分界をご教示ください。	受給券一括発券等の別契約は，継続を予定しています。 本受託事業者は，発券に必要な対象者データの作成・確認，納品物の受領・件数確認及び発送等に必要な後続処理を担当します。別契約事業者は，引き渡されたデータに基づく受給券の印刷，封入・封緘その他別契約で定める業務を担当します。 責任分界は，原則として次のとおりです。 本受託事業者：対象者データの作成，入力内容の正確性，期限内のデータ連携，納品物の検収並びに後続処理 別契約事業者：受領後のデータ管理，印刷・加工等の正確性，納期及び成果物の品質 本市：発券条件及び対象者の最終決定，行政上の判断，引渡しデータの最終承認，両事業者間の調整 具体的な，期限，検収基準，障害・誤発券時の切分け及び連絡体制については，契約締結後に本市，受託事業者及び別契約事業者の間で確認します。

No	項目	質疑内容	回答
40	募集要領P5	参考見積書につきましては、企画提案書には綴じ込まず、別冊（別綴じ）で提出する認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
41	募集要領P4 9 企画提案書の作成及び提出	企画提案書の作成にあたり、使用する文字フォントや文字サイズについて指定がございましたら、ご教示ください。	企画提案書に使用するフォント，文字サイズ及びフォント数について，特段の指定はありません。ただし，審査における視認性及び公平性を確保するため，本文は読みやすいフォント及び文字サイズとし，過度に小さい文字や多数のフォントの使用は避けてください。
42	募集要領P4　9 企画提案書の作成及び提出	提案書表紙の記載事項および押印の要否について、ご指定がございましたらご教示ください。また、正本・副本において社名等の記載有無を含め、区別すべき事項がございましたらご教示いただけますと幸いです。	提案書の表紙には，案件名，提出年月日及び提案書である旨を記載してください。押印は不要です。 正本と副本は表紙にそれぞれ「正本」「副本」と明記する以外，内容は同一としてください。社名，ロゴ，押印その他の表示を区別する必要はありません。
43	仕様書P5 7 実施体制	受託者が配置する従事者について、貴市が求める最低配置人数がございましたらご教示ください。	最低配置人数は定めておりません。仕様書「7 実施体制」に基づき，受託事業者の責任において，別紙1に示す処理件数や別紙3，5及び7に示す月間・年間業務スケジュール，業務の繁閑等を考慮し，必要かつ十分な人員を確保してください。
44	募集要領P1 3 予定金額（上限金額）	本業務の現行契約について、契約金額を公表可能な範囲でご教示ください。公表が難しい場合は、現行契約における年度当たりの契約金額又は契約総額をご教示ください。	現行契約の契約金額は，3年間（令和6年4月1日～令和9年3月31日）の契約総額で168,300,000円です。年度当たりでは，56,100,000円です。 いずれも消費税及び地方消費税を含む金額です。
45	募集要領P4 9 企画提案書の作成及び提出	企画提案書の作成にあたり、使用するフォント、文字サイズ、フォント数等について指定がございましたらご教示ください。	No.41のとおりです。
46	仕様書P1～3　2 業務内容 別紙1	窓口受付、電話、メール及び出張所からの問い合わせ・照会等について、直近年度における月別又は年間の対応件数をご教示ください。	質疑回答書別紙2をご確認ください。
47	仕様書P5　7(2)別紙1	別紙1の処理件数等を踏まえた人員配置を検討するにあたり、貴市として最低限想定している配置人数、役割又は配置条件等がございましたらご教示ください。	最低配置人数の指定はありません。別紙1の処理件数，業務量の繁閑，開庁日・受付時間及び仕様書に定める業務内容を踏まえ，安定的かつ確実に履行できる人員配置をご提案ください。 なお，具体的な配置人数，役割分担，勤務体制等は提案内容として評価します。
48	仕様書P4　6 本事業に求められるサービス水準	「1件あたりのバックヤード業務に要する時間10分以内」について、計測対象となる業務の範囲及び計測開始・終了時点をご教示ください。また、別紙1に記載された各業務の処理時間との関係についてもご教示ください。	「10分以内」については，No.14に示す標準的なバックヤード業務を対象とするサービス基準です。 別紙1に掲げる全業務の処理時間を一律に10分以内とする趣旨ではなく，職員確認，申請者・関係機関への照会，システム障害等による待ち時間の発生や，案件の難易度により通常よりも処理時間を要するものの取扱いについては，契約締結後に計測方法と併せて協議するものとします。
49	仕様書P8　9 設備・機器等	児童手当、子ども医療費助成及びひとり親家庭等医療費助成業務で使用する各システムについて、令和9年4月時点で利用を予定するシステムの概要及び、システム標準化等に伴い現行運用から変更となる業務・操作等がございましたらご教示ください。	本市で使用しているシステムは次のとおりです（提供元はいずれも株式会社ディー・エス・ケイ） ・児童手当：児童手当システム ・子ども医療費助成：子ども医療費助成システム ・ひとり親家庭等医療費助成：ひとり親医療費助成システム なお，本市は国のシステム標準化対応済であり，現時点で現行運用から業務・操作等を変更する予定はありません。
50	仕様書・別紙1～10P1～9　2 業務内容／各別紙	電子申請により受け付けている手続について、対象手続及び直近年度の利用件数をご教示ください。また、電子申請受付後に受託者が実施する確認、システム入力その他の後続処理について、紙申請と異なる作業がある場合はその内容をご教示ください。	令和7年度（令和7年4月～令和8年3月）の受付件数は次のとおりです。 ①児童手当（マイナポータル：申請データを市職員が紙出力し，受託事業者へ引き渡し） ・認定請求書 91件　・額改定届 34件　・現況届 24件 ・消滅届 42件　・変更届 11件 ②子ども医療費助成（LoGoフォーム：申請データの出力は受託事業者が対応） ・受給券の再交付受付 287件 ・健康保険資格確認書等の提出 2,467件

No	項目	質疑内容	回答
51	仕様書P9 12 引継ぎ	新たな事業者が受託する場合、現行事業者から引き継がれる業務マニュアル、FAQ、業務フロー、各種管理帳票その他の成果物の範囲をご教示ください。また、実地研修、OJT等を予定されている場合は、その実施方法もご教示ください。	新たな事業者が受託する場合は，現行事業者から，業務の円滑な移行に必要な範囲で，以下の資料等を引き継ぐ予定です。 ・業務マニュアル及び手順書 ・FAQ及び問い合わせ対応に関する資料 ・業務フロー ・日次・月次等の各種管理帳票及び様式 ・進捗管理，品質管理及び業務報告に使用している資料 ・繁忙期対応，例外処理及びエスカレーションに関する資料 ・その他，本市が引継ぎに必要と認める成果物 ただし，現行事業者固有のノウハウ，独自様式，著作権その他の権利に関わる資料等については，引継ぎの対象とならない場合があります。また，引き継ぐ資料は現行業務の参考資料であり，新たな受託事業者は，自らの責任で内容を確認し，提案する運用体制等を踏まえて，必要な修正・整備を行うものとします。 実地研修及びOJTについては，契約締結後の準備・引継期間に，本市，現行事業者及び新たな受託事業者で協議の上，実施する予定です。具体的な実施期間，回数，参加人数及び役割分担は，契約締結後に作成する引継計画において定めます。
52	仕様書P3 2(2) 委託外の業務別紙8～10	別紙8～10の業務フローに「職員」「承認」等として示される工程について、受託者による前処理後に市職員が実施する主な確認・承認内容をご教示ください。また、現行運用上、市職員による確認に一定の業務負荷が生じている工程がございましたら、差し支えない範囲でご教示ください。	別紙8～10における「承認」は，受託事業者による処理内容を市職員が確認し，必要に応じて修正等を行った上で，所属長の決裁につなげる一連の工程を示すものです。最終的な行政判断及び決裁は，本市が行います。 市職員は，主に次の事項を確認します。 ・申請・届出内容，添付書類及びシステム入力内容の整合性 ・支給・資格要件，所得要件，対象期間，支給額等の確認 ・不備事項，例外案件及び判断を要する案件の処理内容 ・決定通知，受給券その他の帳票の内容 ・支払，返還，過誤調整等に係る処理内容 現行運用では，決定内容と住民記録等公簿との突合，不備・不足情報の確認，例外案件への対応，繁忙期に集中する認定・更新処理等について，市職員による確認に一定の業務負荷が生じています。
53	仕様書P9 11 業務改善	BPR、AI・RPA等を活用した業務改善について、現時点で貴市が特に改善を期待している業務、課題又は工程がございましたらご教示ください。	現時点で，特定の業務，課題又は工程を指定するものではありません。 別紙1の処理件数，業務内容及び現行の事務フロー等を踏まえるとともに，他自治体における類似業務の受託実績や業務改善の知見・ノウハウも活用し，処理時間の短縮，入力・確認作業の効率化，誤入力や処理漏れの防止，繁忙期の負担軽減，進捗・処理状況の可視化等につながる改善提案を期待しています。 なお，他自治体での実績を示す場合は，自治体名等を可能な範囲で明示した上で，対象業務，導入内容，導入効果，運用上の課題等をご記載ください。
54	仕様書P4　6 本事業に求められるサービス水準	仕様書6に掲げる各測定指標について、直近年度における実績値を公表可能な範囲でご教示ください。	各指標について，現行契約では同一の方法による定量的な測定・集計を行っていないため，公表可能な実績値はありません。なお，現行業務の履行状況について，要求水準を下回る等の重大な支障が生じているとは認識しておりません。
55	仕様書P7～8　8 受託事業者の責務	個人情報を取り扱う通知書等の印刷、封入、封緘、発送業務について、貴市が特に重要と考えるリスク又は現行運用上留意している工程がございましたらご教示ください。	特に重要と考えるリスクは，通知書等の誤交付，誤封入，宛先誤り，封入漏れ，重複発送及び発送漏れによる個人情報の漏えいです。 現行運用では，主に次の工程に留意しています。 ・印刷データと対象者・宛先情報の整合確認 ・印刷物の混在，重複及び抜け落ちの防止 ・通知書，同封物及び封筒の名寄せ・突合 ・封入物の種類及び枚数の確認 ・印刷件数，封入件数及び発送件数の照合 ・郵便物が未着となった場合の対応
56	別紙5年間スケジュール	受給券一括発券、封入封緘処理について、別事業者による受託は令和9年度以降も継続予定でしょうか。また、本業務受託者との具体的な業務分担及び受渡し範囲をご教示ください。	No.39のとおりです。
57	仕様書P8 9(1) 市が用意する設備・機器等	市が用意する設備・機器等について、受託者が提案する人員体制等により不足する場合、追加貸与又は増設について協議することは可能でしょうか。	追加貸与又は増設について協議することは可能です。必要性，設置スペース，庁内ネットワーク及び情報セキュリティ上の条件，機器の調達状況，費用負担等を確認した上で，市と受託事業者が協議し，対応を決定します。
58	仕様書P3 2(3) 制度改正等への対応	契約期間中の制度改正又は新たな給付制度等の実施により、仕様書及び別紙に示す想定業務量を大幅に超える業務が発生した場合の業務範囲、要員及び費用の取扱いについてご教示ください。	No.30のとおりです。
59	仕様書P1～3 2 業務内容	児童手当、子ども医療費助成及びひとり親家庭等医療費助成に係る業務について、法令、国・千葉県の制度等に定める取扱いのほか、柏市独自の運用ルール、判断基準、事務処理手順等がございましたら、その概要をご教示ください。	法令，国・千葉県の制度等を踏まえた本市における具体的な運用及び事務処理手順については，仕様書の別紙2～13に示しています。なお，これらは必ずしもすべてが本市独自の運用ルール又は判断基準であることを意味するものではありません。
60	仕様書P9 12 引継ぎ	柏市独自の運用ルール、判断基準、例外的な処理等について、現行事業者が使用している業務マニュアル、FAQ、業務フロー、事例集その他の資料に整理されている場合、新規受託者への引継ぎ対象となるとの認識でよろしいでしょうか。	No.51のとおり，原則として，業務の円滑な移行に必要であり，本市が引継ぎ可能と判断した資料は対象となります。現行事業者固有のノウハウ，著作権その他の権利に関わる資料等は，対象とならない場合があります。

No	項目	質疑内容	回答
61	仕様書P3 2(2) 委託外の業務	定型的な事務処理のうち、柏市独自の取扱いや個別事情等により貴市職員への確認を要するケースについて、主な事例及び受託者から貴市職員へエスカレーションする際の判断基準がございましたらご教示ください。	定型的な事務処理のうち，本市職員への確認を要する主なケースとしては，次のようなものを想定しています。 ・資格要件，認定期間，支給額等について行政判断を要する場合 ・提出書類の内容に不整合，疑義又は不足があり，定型的な補正対応では処理できない場合 ・その他既存の業務マニュアル，FAQ等のみでは取扱いを判断できない場合
62	仕様書P3 2(3) 制度改正等への対応P5～6 7(5) 報告書	国又は千葉県の制度改正、柏市における制度・運用変更等が生じた場合、受託者への情報提供方法及び業務マニュアル・FAQ等への反映に係る役割分担についてご教示ください。	本市が把握した内容について，通知，事務連絡，会議，電子メール等により，受託事業者の業務責任者へ必要な情報を提供します。緊急性又は重要性が高い場合は，速やかに情報共有し，対応方法や適用時期等を協議します。 業務マニュアル，FAQ等については，原則として受託事業者が改訂案を作成し，本市の確認・承認を受けた上で反映することを想定しています。ただし，制度解釈，支給・資格要件，行政判断その他本市が決定すべき事項は，本市が方針を示します。
63	仕様書P1～3 2 業務内容／P10 10 研修	本委託対象業務のうち、制度上又は柏市独自の運用上、特に判断が複雑となる業務、問い合わせが多い業務又は習熟に時間を要する業務がございましたら、差し支えない範囲でご教示ください。	児童手当及び子ども医療費助成等は，全国又は県内で統一的に運用されており，本市独自の運用により特に判断が複雑となる業務は，特段想定していません。 一方，医療費助成における償還払いなどについては，各種保険・医療費給付制度に関する一定程度の知識・経験を要する事務も存在するものと認識しています。 受託事業者には，本市から提供する業務マニュアル，FAQ等を活用するとともに，他自治体における同種業務の受託実績，知見及びノウハウを踏まえ，自ら必要な制度知識を習得し，研修，事例共有，チェックリストの整備等を行うことで，円滑かつ正確に業務を遂行できる体制を構築していただくことを期待します。