

入札参加希望者各位

大阪市総務局長

質問回答書

「大阪市総務センター運営事業に関する包括的業務委託 長期継続」にかかる質問がありましたので、次のとおり回答します。

記

項番	資料名称	該当項目	該当頁	該当行	質問事項	回答
1	資料2-1 I. 全体概要	イ 引継・準備場所等について (ア)実施場所・時期	7	10	引継・準備業務に係る実施場所は、センター周辺(徒歩圏内)にて、受注者が準備することとし、必要な経費については、受注者負担とする。なお、実施場所は従事者が十分に収容できるとともに、作業スペースや打合せスペース等を確保できる広さを有すること。また、実施時期については、現行受注者と調整を行うこと。とありますが、従事者が十分に収容できることは、業務研修も同場所で行う必要があるのでしょうか。また、想定席数及び収容人数等があればお教えいただけないでしょうか。	引継・準備業務においては、原則として、受注者が準備する場所にて実施することとし、個人情報を取り扱うものや本市業務システムを利用した業務など、センター外で行うことが適切ではないものについては、本市と協議の上、センター内で実施するものとします。また、想定席数及び収容人数等は、受注者が計画する準備業務のスケジュールや体制によると考えますので、本市における想定はありません。
2	資料2-1 I. 全体概要	イ 引継・準備場所等について (イ)環境整備・機器類調達等	7	23	【想定負担費用】に情報通信回線工事費とあるが、wifi等(無線接続)での対応でも問題ないのでしょうか。	問題ありません。
3	資料2-3 I. 全体概要	(2)サービスレベル項目、水準	11	7	サービスレベルの実績値が目標値を下回り、当該事項に対する改善策や対策を講じたにも関わらず、なお下回ることが継続した場合、本市が履行状況を確認し、受注者に重大な瑕疵があると認めるときは、協議の上、委託料を減額することができるものとする。とありますが、減額額に関して計算方法及び上限はあるのでしょうか。	資料名称「資料2-1 I. 全体概要」として回答します。特に定めはありません。
4	資料2-4 I. 全体概要	16 現行受注者が使用する物品・個別業務システム等の使用について	15	9	【想定負担費用】ソフトウェアとありますが、P15 17 受注者が導入する個別業務システムについての(3)にはソフトウェア次期事業者と協議の上、原則として無償譲渡を行うこと。とありますが、今回の入札では現行業者から無償で提供されなく、次回からは無償で提供しないといけないのでしょうか。	資料名称「資料2-1 I. 全体概要」として回答します。現行契約の調達仕様書においても同様の記載としています。
5	資料2-5 I. 全体概要	16 現行受注者が使用する物品・個別業務システム等の使用について	15	9	現行受注者が使用している物品・個別業務システム等について、受注者にて引き続き使用する場合は、現行受注者と譲渡等に関し協議の上、決定することとし、これに要する全ての費用は受注者が負担すること。とありますが現行受注者が使用している個別業務システムを引き継ぐ場合、どの程度の金額なのかお教えいただけないでしょうか。	資料名称「資料2-1 I. 全体概要」として回答します。現行受注者と譲渡等について協議の上、決定することとなります。
6	02-2仕様書2-1別紙	現行受注者使用システム(システム別仕様ソフトウェア一覧)	13	別紙6	現行受注者使用システムの内、【業務効率化システム】にSQLServerとUiPathの記載について、現行受注者がUiPathにて自動化している工程があると推察しますが、シナリオやサーバは引き継がれる認識でよろしいのでしょうか。引き継がれない場合、他の自動化ツールの導入は可能でしょうか。	現行受注者と譲渡等について協議の上、決定することとなります。なお、現行受注者から引き継がれず、他の自動化ツールを導入する場合は、本市と協議の上、導入することは可能です。
7	02-2仕様書2-1別紙	業務別想定作業時間一覧表	12	別紙5	想定作業件数をお示しいただくことは可能でしょうか。	仕様書2-2別冊1、別冊2の各業務フロー集のうち「想定業務量」欄に記載のとおりです。
8	02-4仕様書2-2別冊1 02-5仕様書2-2別冊2			別冊1 別冊2	各業務納品期限の設定がありますが、申請者の不備により期限までに納品できないケースが多数発生すると想定します。不備案件の件数や内容の共有は必要でしょうか。	必要です。
9	資料2-1 I. 全体概要	5) リスクマネジメントの実施04 落札者決定基準	5		全体概要にて「不測の事態(自然災害時など)においても、業務が停滞せず円滑に処理されるようリスクマネジメントを行うこと」とございます。落札者決定基準においても「災害発生時等、緊急時において直接サービス業務が滞らないようにするための対応計画を記載してください。」とありますが、災害発生時等においても履行場所にて業務できる前提でよろしいでしょうか。または別拠点を用意しておくというお考えでしょうか。	災害発生時等においても履行場所にて業務できる前提としてください。
10	資料2-1 I. 全体概要	12 センター運営体制(3)	13		プロジェクトマネージャー及び業務リーダーは本業務の専任とし、センターに常駐すること、また、補佐する者として、サブマネージャーを定め、業務リーダーを補佐する者として、副業務リーダーとありますが、プロジェクトマネージャーが有給取得等の場合、サブマネージャーがプロジェクトマネージャーの役割を代理で努めることで常駐しているとみなされますでしょうか。	常駐しているとみなします。
11	資料2-1 I. 全体概要	6 業務概要 エ システム運用オペレーション業務等について	8		システム運用オペレーション業務は再委託は可能でしょうか(共同企業体でない場合)	可能です。ただし、契約約款第16条第2項に基づき、あらかじめ書面により本市の承諾を得る必要があります。
12	資料3様式1				提案書の様式はwordとなっておりますが、提案書をpowerpointで作成し、提出してもよろしいでしょうか。	提出していただく提案書の様式についてはお示ししているとおりであり、提案書の作成手法については指定していません。
13	資料2-1仕様書 I. 全体概要	事業の背景及び目的の理解	4	-	該当頁「1 事業の背景及び目的」後半部分において、「～より効率的で簡素なセンター運営を実践していくとともに更なる業務改善やDX推進を図り、センター運営業務の高度化を推進することを目的とする。」とあります。事業の背景及び目的を踏まえると、センター運営事業者としても、DXに係る知見や提案等も求められるという理解で良いでしょうか。また、貴市が期待されている業務改善やDX推進の対象とする課題や領域、施策イメージなど、具体例がありましたらご教示いただけないでしょうか。	お見込みのとおり、センターの継続的な改善かつ安定的な運営を図る観点からも事業者が持つノウハウや他団体での業務実績から得られた経験を最大限に活用しながら提案し、本市との協議を踏まえた上で実践する事業者を求めます。また、DX推進については、現在、昨年度に策定された「大阪市バックオフィスDXブランドデザイン」に基づき、課題整理や対象とする業務の領域等が検討されているところで(「大阪市バックオフィスDXブランドデザイン」 https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000622670.html)。
14	資料2-1仕様書 I. 全体概要	センター運営体制の理解	13	-	該当頁「12 センター運営体制」に記載されている、プロジェクトマネージャー、サブマネージャーは、業務の責任を負う立場の者であると認識しております。また、業務リーダーにおいては、業務を管理する役割を担う立場、具体的には業務中に発生する貴市職員(管理業務部門)とのコミュニケーションを集約することが含まれている、つまりはコミュニケーションに必要な自治体人事労務の経験・知見が求められている理解で良いでしょうか。	プロジェクトマネージャー、サブマネージャーには、本業務の責任を負う立場であるとともに、業務管理及び統括のみならず、本業務における継続的な改善策を随時提案できる能力を有する者を求めます。業務リーダーにおいては、本業務の日常的な管理を行うとともに、人事労務の経験・知見があり、本市とのコミュニケーションを図りながら、円滑に業務を遂行できる能力を有しており、さらには、本業務における難件事案についても、適切な対応及び円滑な解決を図れる能力を有する者を求めます。
15	資料2-1仕様書 I. 全体概要	副業務リーダーの位置づけ	13	-	該当頁「12 センター運営体制」において「副業務リーダー」の記載がありますが、業務リーダーを補佐する要員との認識です。よって作業リーダーと言うよりも、業務リーダーと同等の管理スキルも求められると理解しており、その背景としては「業務リーダー4名以上定めること」とありますが、その要員数では貴市とのコミュニケーションが円滑に進まないため、補佐する要員を配置する、という理解で良いでしょうか。	副業務リーダー(サブリーダー)は、業務リーダーを補佐する役割であり、コミュニケーション面だけでなく、全体的な業務運営を円滑に遂行するために必要となる適切な能力及び人員配置を求めます。
16	資料2-2「仕様書 別冊1～2業務フロー集」及び資料2-2「仕様書 別冊3～6業務フロー集」	想定業務量の無い業務	-	-	仕様書別紙の業務フロー集において、業務フローは定義されているが、想定業務量の記載のない業務が見受けられます(資料2-2「仕様書 別冊1～2業務フロー集」169頁等)。これらの業務フローについて、月別想定件数及び想定不備率をご教示ください。対象業務フローは次の通りです。 ==== B451020 給与改定等にかかるシステム対象外の給料登録等 B701090 週及年末調整にかかる各種業務 C002090 児童手当戻入処理にかかる入金の確認 H304030 標準報酬月額週及改定にかかる算定基礎届・月額変更届の作成 H501120 法定調書作成に係るマイナンバー収集(年次・管理課収集分) ==== これらの業務については、現在の件数にかかわらず、発生した際は該当するフローに基づき処理が必要であることから、業務フローとしては定義しています。	各業務フローにかかる直近の実績は次のとおりです。 ==== B451020 給与改定等にかかるシステム対象外の給料登録等 令和4年度:0件 令和5年度:0件 B701090 週及年末調整にかかる各種業務 令和4年度:1件 令和5年度:0件 C002090 児童手当戻入処理にかかる入金の確認 令和4年度:1件 令和5年度:0件 H304030 標準報酬月額週及改定にかかる算定基礎届・月額変更届の作成 令和4年度:0件 令和5年度:0件 H501120 法定調書作成に係るマイナンバー収集(年次・管理課収集分) 令和4年度:0件 令和5年度:0件 ==== これらの業務については、現在の件数にかかわらず、発生した際は該当するフローに基づき処理が必要であることから、業務フローとしては定義しています。
17	資料2-2「仕様書 別冊1～2業務フロー集」及び資料2-2「仕様書 別冊3～6業務フロー集」	想定不備率の無い業務	-	-	仕様書別紙の業務フロー集において、不備処理工程は定義されているが、想定不備率の記載のない業務が見受けられます。これらの業務フローについて、想定不備率をご教示ください。 ①現行不備率の記載があり、想定不備率の記載がない場合、現行不備率の値を想定不備率と読み替えて良いでしょうか。 ②現行不備率、想定不備率共に、記載がない場合、第四期仕様書上の同等業務の想定不備率と考えてよいでしょうか。 例として、業務フロー「C002030 児童手当現況届の受付」では、現行不備率、想定不備率共に記載がありません。第四期仕様書上の当該業務の想定不備率の記載が8%となっているため、第五期の想定不備率として8%と考えてよいでしょうか。	①問題ありません。 ②想定不備率に記載がない等の記載誤りがありましたので、次の業務フローに関する想定不備率を訂正します。 ・B000010 採用時提出書類の受付:16.8% ・B000011 代行入力:5.0% ・B302010 給与精算週及計算結果の確認:4.1% ・B400040 復職にかかる号給の調整:7.5% ・B501020 国税指摘にかかる調査:27.6% ・B701020 保険料控除申告書・住宅借入金等特別控除申告書・配偶者控除等申告書の受付:24.0% ・B701060 所得税追徴者にかかる納付書の作成:12.3% ・C002010 児童手当認定請求書の受付:17.0% ・C002030 児童手当現況届の受付:9.0% ・D003040 共済組合にかかる退職書類等の受付:2.0% ・D007040 継続長期組合員資格取得・資格喪失届書の受付:10.0% ・D007050 組合員証等再交付申請書の受付:15.0% ・D007070 資格喪失証明書交付申請書の受付:10.0% ・H404010 産休・育休の社会保険料免除申請受付:19.0% ・H601020 資格喪失届【社会保険】の作成補助:18.0% ・H601030 資格喪失届【雇用保険】の作成補助:18.0%

項番	資料名称	該当項目	該当頁	該当行	質問事項	回答
18	資料2-2「仕様書 別冊3～6 業務フロー集」	1000020_受付業務2(代行申請)の対象職員数	177	-	職員申請項目をセンターで代行して入力する業務と理解しておりますが、当該作業の対象となる職員数をご教示いただけますでしょうか。	対象となる職員数は、休職、派遣者等1,300名程度、会計年度任用職員及び特別職非常勤職員6,200名程度、合わせて7,500名程度です。
19	別紙5 業務別想定作業一覧表	業務別想定作業時間の考え方	12	-	別紙5 業務別想定作業時間一覧表の制度別業務の合計は年間で136,126時間となっており、実態と比較すると不備処理工数が入ってないよう見受けられます。不備対応工数をご教示いただけますでしょうか。	別紙5 業務別想定作業時間一覧表に記載の時間数には、本市が想定する不備対応時間も含まれています。
20	資料2-2 仕様書Ⅱ. 直接サービス業務	1件あたりの想定処理時間の考え方	13	-	別紙1「問い合わせコール数及び処理時間一覧」では、令和5年度の問い合わせ件数の実績が23,412件となっており、想定処理時間 3,785時間から試算すると、1件当たりの処理時間が9.7分に見受けられます。内容によっては、1件当たり30～40分程度の時間がかかる問い合わせも発生すると推察しています。9.7分/件は、あくまで標準的な想定処理時間であって、30～40分程度かかる問い合わせも発生することを踏まえると、全体として必要な想定処理時間は、さらに多くなるのでは無いかと推察しています。よって、想定処理時間 3,785時間はあくまで目安であると考えてよいでしょうか。	お見込みのとおりです。
21	資料5 業務委託契約書	第33条、第34条の適用範囲	7	-	一般的損害として、第33条に「業務の完了前に、業務を行うにつき生じた損害(次条第1項、第2項若しくは第3項又は第34条の2第1項に規定する損害を除く。）」については、受注者がその費用を負担する。」と記載があります。適用範囲については、発生した事象に対して都度協議となる理解で良いでしょうか。	お見込みのとおりです。

※「質問事項」は、原文のまま記載しています。