

入札説明書等に関する質問書

「介護サービス事業者及び障がい福祉サービス事業者等指定申請受付等業務委託(長期継続)」にかかる「入札説明書」(資料1)、「業務仕様書」(資料2)、「提案書等作成要領」(資料3)、「落札者決定基準」(資料4)、「業務委託契

※記入上の注意

- 質問の件数が多い場合(15項目超)は、2枚目の様式のNo.を変更して使用してください。
- 行の高さ以外の項目(列の幅やフォントの種類・ポイント、セルの結合等)については変更しないでください。
- 具体的な資料がない質問の場合は、資料名・ページ・番号等の項目は空欄にしてください。
- 番号等欄には文書の段落番号や図のタイトルや番号などを分かり易く記入してください。
- 1件の質問の文字数が多い場合には、行の高さを調整して1つのセルに納めてください。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
1	—	—	—	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。	本業務は平成26年度より一部委託しておりますが、長期継続契約により実施しているため、毎年度公告されているものではありません。
2	—	—	—	過去に同様の事業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。 また、本事業の仕様の変更についてもご教示頂けますと幸いです。	現在締結している契約については下記のとおりです。 ・契約相手方:株式会社エイジェック ・契約金額:183,862,800円(税込) ・大きな変更点として、運営指導課業務のうち加算にかかる変更届など一部業務を新たに追加しております。 ・上記業務に係る件数見込は「(資料2)業務仕様書別紙1大阪市介護保険事務・障がい支援事務処理件数見込」をご確認ください。
3	—	—	—	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。	仕様書別紙1にあるように手続きの件数が増加傾向にございます。また、介護サービス及び障がい福祉サービスの各法律、報酬基準を理解していただく必要がございます。基準を正しく伝えることができず、トラブルになった事例がございます。
4	仕様書	P6	3	業務環境において、受託者で必ず準備が必要な備品、システム等はございますでしょうか。	本業務の実施にあたり、本市が貸与するものは仕様書のとおりです。筆記用具などは受託者においてご準備ください。なお、準備いただくにあたり本市が指定するものはございません。
5	仕様書	P7	7	Microsoft製品を含めて、貴市で環境を準備頂ける認識でよろしいでしょうか。	仕様書に記載の台数分は本市が準備いたします。なお、貸与する庁内情報用パソコンでの使用となります。
6	仕様書	P8	6	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、兼務の体制でも問題無いでしょうか。また、責任者については常駐が必要でしょうか。	責任者及び従事者の兼務は、業務に支障がない場合は差し支えありません。責任者は常駐が必要です。
7	仕様書	P11	1	詳細な委託業務内容の参照資料について、ご共有頂くことは可能でしょうか。	現在、お示しできるものは仕様書のみとなります。なお、事業者から本市への届出等に関するスケジュールや必要書類は「(資料2)業務仕様書 別冊1～3」に記載しておりますURLよりご確認ください。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
8	仕様書	P11	1	各施設および、各業務の申請数量および、年別、月別の申請数についてご教示頂けますと幸いです。	委託期間中の見込件数については、「(資料2)業務仕様書別紙1大阪市介護保険事務・障がい支援事務処理件数見込」とおりました。
9	仕様書	P11	1	各施設および、各業務の作業工数の目安についてご教示頂けますと幸いです。	業務詳細にて、業務フローを作成しておりますので、参考としてください。 なお、目安はございません。
10	仕様書	P11	1	各施設および、各申請に関する不備の発生率についてご教示頂けますと幸いです。	施設、手続き毎の不備割合を取得しておりません。記載誤りなどの簡易的なものを含め全体的に7～8割程度が不備となっております。
11	仕様書	P11	1	各業務について、 - 受付から処理完了までの期限 - 本市への報告期限 - システム入力の締切 をご教示ください。	仕様書第7章 業務履行の成果品1 履行期日及び成果品、03-仕様書別紙2「主要業務スケジュール」、(資料2)業務仕様書 別冊1～3に記載しておりますURLよりご確認ください。
12	仕様書	P15	1	各施設の年別、月別の問合せ数についてご教示頂けますと幸いです。	問い合わせ件数については、取得しておりません。
13	仕様書	P8	6	配置人数について、年間を通しての繁忙によりどの程度の増減を想定されておられますでしょうか。	配置人数については、仕様書第三章6業務体制、【要員の体制(想定)】にあるとおり、業務の履行に支障のない体制となるよう、受注者の責任において決定していただくこととなります。
14	仕様書	P2	4	仕様書に「SLAを導入」とありますが、 - SLA項目案 - 達成基準 - 未達時のペナルティの有無 について、現時点で想定されている内容があればご教示ください。	仕様書に記載のとおりです。 未達の項目については、原因分析及び対策案を本市へ提示の上、改善措置とその結果を本市へ報告いただきます。
15	入札説明書	P5	3	提案書(付属資料)について以下ご教示いただけますと幸いです。 1. 付属資料として提出するものとは、提案書に記載する内容の別添資料や各種認証等の写しが該当するという認識ですが、相違はございませんでしょうか。 2. 提案書同様に電子媒体での提出は必要でしょうか。またその際、正本・副本それぞれの電子媒体に格納は必要でしょうか。 3. 2の認識に相違がなければ、副本に格納して提出する方には、団体名・代表者名等応募者が特定できる情報の黒塗りは必要でしょうか。	1. ご質問のとおりです。 2. 電子媒体についてはDVD-RまたはCD-Rでのご提出が必要です。正本を格納した媒体、副本を格納した媒体の2つをご提出ください。 3. ご質問のとおりです。
16	仕様書	別紙1		大阪市介護保険事務・障がい支援事務処理件数見込」の件数について前回公募時に公表された件数と比較しますと介護保険、高齢施設で約1.5倍、障がい福祉で約3.5倍の件数となっております。この状況ですと想定要員が最大で30名程度まで必要となる可能性があると考えております。 その際は作業スペースや端末等の増設は可能かご教示ください。	作業場所の確保や端末増設等は可能です。 なお、無制限に準備することはできません。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
17	入札説明書		4(3)	「提案資料一式については、封筒などに封緘のうえ、封筒の封皮に法人名称または商号を記入し、『「介護サービス事業者及び障がい福祉サービス事業者等指定申請受付等業務委託(長期継続)」に係る提案書一式在中」と朱書きすること」記載があります。 しかし、提案書付属書類も含めると提案書類一式が封筒に収まらない可能性があります。このような場合の提出方法についてどのようにお考えかご教示ください。例えば、段ボール箱に正副の提案書類一式をおさめ、箱の上部に必要事項を記載した紙を貼り付ける等で代替することは可能でしょうか。	ご質問のような提出方法でも差し支えありません。
18	入札説明書		4(3)	提案書類一式についてDVD-RまたはCD-Rも作成することとありますが、弊社ではセキュリティの関係上、光学ドライブ付きパソコンが導入されておりません。 貴市の他部局でのプロポーザルでは大容量電子ファイル交換システムを準備され、それでの提出を求められることがあります。そのような対応をいただくことが可能でしょうか。	DVD-RまたはCD-Rにより作成することができない場合に限り、USBメモリによる提出も認めます。 なお、提出いただいた媒体は返却できません。
19	入札説明書		4(3)ア	提案書に関して「袋綴じ」の記載がありますが、フラットファイル等の市販ファイルに綴じ込む形式での提出は認められるかご教示ください。	提案書については、袋綴じによるご提出となります。
20	入札説明書		4(3)イ	提案書付属資料に関して押印の無いもの5部の提出の際に、団体名等の黒塗りは不要との理解でよいかご教示ください。	付属資料5部のうち、4部は団体名等の黒塗りが必要です。
21	提案書作成要領	2	3(6)	提案書様式の各項目に記載されている、項目に関する説明文は削除してもよいかご教示ください。	記入欄内上部にある説明文は削除いただいて差し支えありません。 なお、記入欄内最下部の「別添資料【有・無】」削除しないでください。
22	提案書作成要領	4	⑫	「全ての労使協定届書の写し」の添付が求められております。 協定は事業所単位で届出を行うことになるかと考えますが、どの事業所のものを提出すればよいかご教示ください。具体的には、契約書に記載される事業所のものか、それとも実際に業務運営を行う事業所のものか、適切な提出対象をご教示ください。	実際に業務運営を行う事業所のものをご提出ください。
23	様式1-3			受託実績調書に関して記載すべきものがない場合は入札参加資格はないと判断されますか？ ※過去2年間の間に履行の条件があり、また、対象は総合評価一般競争入札案件のようですが。	入札参加資格は(資料1)入札説明書のとおりです。 過去2年間で記載するものがない場合は、「該当案件なし」とご記載ください。 なお、「該当案件なし」の記載のみで入札参加資格がないという判断は行いません。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
24	提案書等作成要領	1	(4)	提案書提出後、提案内容と実際の採用された内容に隔たりがある場合 辞退可能ですか？ それとも話し合いで双方合意を得て となりますか？ また、違約金は発生しますか？	辞退については、大阪市競争入札参加停止措置要綱の「別表」にて以下のとおり規定されております。 第2条 契約管財局長は、有資格者が別表の各項(以下「別表各項」という。)に掲げる措置要件のいずれかに該当すると認められるときは、情状に応じて別表各項に定めるところにより期間を定め、別に定める大阪市競争入札参加停止措置審査委員会(以下「委員会」という。)の審議を経て、当該有資格者について停止措置を行うものとする。 「別表」2 契約違反等 (2) 正当な理由がなく、落札決定(随意契約による業者決定を含む)後契約を締結しなかったとき (3) 正当な理由がなく、開札後落札決定前に候補者を辞退したとき また、違約金については、落札決定後、正当な理由がなく契約を締結しないときは、大阪市契約規則第21条第2項により落札金額の100分の3に相当する額の違約金を徴収することとなります。
25	業務仕様書	2		準備期間が2カ月ありますが、具体的には、何をされるのですか？ 既存の業者・職員と平行運用があるのですか？	仕様書に記載のとおり、人材確保や職員教育などの委託準備業務や業務引き継ぎ、試行運用と考えております。 現在の受託事業者や本市職員との並行運用は想定していません。
26	契約書			準備期間の費用も含め入札価格算定でよいですか？	そのとおりです。
27	業務仕様書			繁忙期等で休日等の出勤は可能ですか？ ※委託側、事業者側、また、無理なスケジュール等の問題で遅延しそうな場合等	事前に調整の上、対応します。 なお、制限なく対応できるものではありません。
28	提案書等作成要領			一部の業務をIT化等をした場合、契約期間満了後システム資産、蓄積データの取り扱いはどうなるのか？ ※市に帰属するのか、次期業者に無償提供・移行する義務があるのか	本業務のために蓄積されたデータは削除いただきます。 ソフトウェアなどについては、本市や次期受託者への提供・移行は不要です。
29	提案書等作成要領			同上で、機器類が発生した場合、その資産は引き上げて良いのですか？	受託者が準備した機器類については、契約期間満了後、引き上げていただきます。
30	提案書等作成要領			今回のQA以降、提案書作成中の質問はできないで良いですか	そのとおりです。
31	業務仕様書			事業者との対面や電話等のカスタマーハラスメント等に対する対応は基準がありますか、また、大阪市との連携はどうなりますか	受託者の従事者が受けたカスタマーハラスメント等については、受託者の規定等によりご対応ください。 また、カスタマーハラスメントとして対応した事例が生じた場合は、経過と対応内容を本市にご連携ください。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
32	業務仕様書	分室		作業環境は良いですか？ 想定人数やコピー機などの機器類においても作業しやすい広さ、また、繁忙期の増員も可ですか 空調(十分な換気)等も	パソコンやコピー機、事務机など本市で準備するものは仕様書のとおりです。 増員により場所が必要となる場合は別途準備いたしますが、制限なく準備できるものではありません。 執務スペースにはエアコン、換気扇、窓が設置されております。
33	業務仕様書		17	SLAに関して ・仕事のスケジュール、様式、流れに関して変更の余地はありますか、また、予定スケジュールの変更や件数のブレは考慮対象ですか？	業務改善の提案については、適宜お伺いいたします。 なお、仕様書に記載しているサービス要求水準範囲内で決定します。
34	提案書等作成要領	様式5		要員に関してダブルワークで他市で介護等の職に就いている人を採用しても問題ないですか？	差し支えありません。
35	提案書等作成要領	様式5		想定人数分作成が必要ですか？	見込まれている人数や体制をご記載ください。 今後採用予定などで確定していない場合は、見込んでいる情報をご記載ください。
36	(資料1-別紙1) 様式集	様式1-3	受託実績調書	「落札者となった案件名称」「実績にかかる案件名称」には、いずれも履行実績として提出する案件名称を記載すれば宜しいでしょうか。(共通でよいか) 認識が異なる場合、何を記載すればよいかご教示ください。	「落札者となった案件名称」は過去2年の間に落札者となった案件を、「実績にかかる案件名称」は過去2年間に履行実績のある案件をご記載ください。
37	仕様書	6	3	貸与いただける電話回線(7回線)の種類をご教示ください。 ※例えば、アナログ回線・デジタル回線(ISDN)・ひかり回線等 また、電話機(7台)の機種をご教示ください。	回線はひかり電話オフィスAです。 機種は未確定ですが、「沖電気工業株式会社 DA2029C電話機」「富士通株式会社 FC755D1電話機」の予定です。なお、上記以外の機種となる場合もあります。
38	仕様書 別冊1 仕様書 仕様書 仕様書	2 6 7 8	※ 3 4 5(11)	「電子申請」は「電子メール、行政オンラインシステム、介護サービス情報公表システムを活用した電子申請・届出システムで申請手続きされたものとする」とございますが、貸与いただける「入力端末(ノートパソコン)23台」で電子メールの閲覧は可能でしょうか。 不可の場合、「持ち込んだパソコン等の機器に委託業務で使用するデータの取込みは…一切行わないこと」とされておりますので、紙に出力していただいたものを受領するのでしょうか。	貸与するパソコンからメールを確認いただけます。 なお、閲覧できる本市のメールアドレスは固定ですので、閲覧できないメールアドレスに寄せられた場合は、本市側で印刷の上、連携します。
39	仕様書 別紙1	6	3	FAXの設置場所をお示しください。 また、「本務職員との共用」とございますが、受信した書類の管理について現在のルールをご教示ください。 例) ・受託者執務スペースにあり、委託業務外の書類は都度担当課へ届ける(業務責任者・事務責任者のみ確認可) ・職員執務スペースにあり、委託業務に関する書類は都度届けていただけ、あるいは、一定時間毎に受託者が受信確認に伺う。等	本市側執務スペースに設置しており、受信したものは本市職員が内容を確認し、本市職員対応のものと受託者へ引き継ぐものを分けしますので、適宜受信物の有無をご確認ください。

No.	資料名	ページ	番号等	質問	回答
40	仕様書 別紙1	3 5 12	ア 4 イ 4 カ 12	「行政オンラインシステムで申込ができない事業者においてはFAX」とのことですが、業務ア・イにおけるFAX申込は月何件程ございますか。業務カの対象事業所数および電子メール・FAX・郵送の件数をご教示ください。また、上記業務以外でFAXを使用されるケースはございますか。	FAXによる届出は月10件程度となっております。提出方法別の件数は取得しておりません。FAXは本業務委託以外の用途でも使用しています。
41	仕様書 別紙1	1	介護保険事務(介護保険課分)	「通報等受付」の見込件数について、令和9年度 4,979件に対し、令和10年度 6,218件と約1.5倍になっている理由をご教示ください。	指定事業数の増に伴い増加するものと考えております。
42	仕様書 別紙1	1~3	見込件数	現事業者から業務を引き継ぐ場合、令和8年7月1日以降の受付分からの対応となる認識でよろしいでしょうか。それ以前に受け付けたものの対応が必要な場合、各業務について未完分・不備解消中分の予測件数をご教示ください。	令和8年6月30日に以前に受け付けたもののうち、7月1日以降に処理を要するものは引き継いで処理いただく必要があります。
43	仕様書 別紙1	1~3	見込件数	令和7年度月毎の各課の電話対応数(受電数・架電数実績、放棄呼数)をご教示ください。	取得したものはございません。
44	仕様書 別紙1	1~3		対象事業者数をご教示ください。可能であれば対象サービス・事業所数もお示しください。	令和7年4月1日現在で下記のとおりです。 指定介護保険サービス事業:10,509事業 有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅:655ヶ所 指定障がい福祉サービス事業:12,190事業
45	仕様書 契約書	17 10	7(2) 第41条2項	サービスレベルを満たせなかった場合、即時の減額等のペナルティが必須で課せられますでしょうか。もしくは一時的なサービスレベルの未達時は、双方協議の上改善施策によるリカバリーを行うなど、適宜協議は可能でしょうか。	仕様書に記載のとおりです。未達の項目については、原因分析及び対策案を本市へ提示の上、改善措置とその結果を本市へ報告いただきます。
46	(資料3-別紙5)提案書様式	⑬		別添資料【有・無】の記載は必要でしょうか。	必要です。
47	(資料3)提案書作成要領	4		ウイルスチェックにおいてセキュリティ基準はございますか。	指定のチェック方法はございません。市販のウイルスチェックソフトなどをご活用ください。
48	(資料3)提案書作成要領	3		別添資料やマニュアルについても、事業者を推定できる内容の記載がある場合には、マスキングが必要でしょうか。	落札希望者が推定できる内容はマスキングが必要です。