

大阪市東住吉区役所 区役所住民情報業務等委託 業務仕様書等に関する質問の回答

番号	質問	回答
1	業務委託契約書17頁(収納事務委託特記事項)第3条 1 手数料収納金について「原則として翌日までに払い込まなければならない」とありますが、金曜日や祝前日の窓口業務で収納した現金、あるいは夜間窓口(実施している場合)での収納分については、物理的に翌日中の払い込みが困難なケースが想定されます。ここでの「翌日」とは、金融機関の営業日を考慮し、「翌営業日(土日祝日を除く)の金融機関の営業時間内」と解釈してよろしいでしょうか。運用の現実性を担保するため、具体的な許容範囲についてご教示ください。	金融機関の営業時間内の解釈でよいかについては、お見込みのとおりです。 許容範囲については、本市の会計制度上、納付書の派出銀行へ持込は「翌開庁日の午前10時30分まで」と定められています。 この原則の取扱いによることが困難であるといった例外的な場合には、翌々開庁日に(業務開始後速やかに)持ち込んでいただく取扱いもありますが、本市の会計制度上、区役所と会計室との間で協議を要する事項となりますので、詳細は、契約締結後に、本市との協議のなかで、整理されることとなります。
2	業務委託契約書17頁(収納事務委託特記事項)第3条 2 行政キオスク端末の収納金について「原則毎月15日及び月末の締め日の翌日までに払い込まなければならない」とあります。締め日当日の運用終了後に、端末からの現金回収、売上データとの照合・精査、納付書の作成等の「締め作業」を行い、その翌日の金融機関営業時間内に払い込みまで完了させるのは非常にタイトなスケジュールが予想されます。 また、15日や月末が金曜日や祝前日である場合、翌日は金融機関の休業日となりますが、この場合の払い込み期限は「翌営業日」となる認識でよろしいでしょうか。タイトなスケジュールによる遅延がペナルティ(契約書第51条等の損害賠償・利息等)の対象とならないよう、事前の締め作業の進め方や猶予の有無についてご教示ください。	15日や月末が金曜日や祝前日である場合の認識については、お見込みのとおりです。 具体的な締め作業の運用方法については、契約締結後の協議の中で整理することとなりますが、仕様書に定める納付期限を遵守するよう、受注者において適切な業務体制及び作業手順を構築していただくことを想定しています。
3	仕様書5頁1章4(1)イ 全体スケジュール 行政キオスク端末の案内等業務及び行政キオスク端末、端末収納金にかかる業務については令和11年8月末までとすると記載がございますが、その後はどのように運用される予定かご教示ください。	令和11年9月以降の行政キオスク端末の取り扱いについては未定です。
4	仕様書12頁1章7(7)提供する機器・物品等 参考までに現在導入しているPOSレジ式のメーカー型番をご教示ください。	株式会社寺岡精工 Web3800T(G3) です。
5	仕様書15頁 第2章 1(2)イ 業務要件 ①マネージャー ②サブマネージャー ③担当者のうち、現場での常駐を必須とする役割はございますでしょうか。	マネージャー、サブマネージャーの役割については、現場責任者として重大なトラブルの発生等の緊急対応であり、「マネージャー又はサブマネージャー」のいずれかを常駐する必要があります。担当者については、業務繁忙時には柔軟に対応できるよう人員確保を願います。
6	仕様書20頁2章1(4)イ受注者が負担するもの 冷蔵庫、電子レンジ、ローカーなどを休憩室に持ち込むことは可能でしょうか。	ロッカーについては、執務室の奥に受注者専用のスペースがありますが、手狭なため、サイズは限られるものの持込は可能です。その他受注者側の備品等の持ち込みについては、事前に書面にて本市に報告し、許可を得てください。
7	その他 今回の委託範囲において、最繁忙期(3月)の1日の最大出勤席数をご教示ください。	人員体制については、もっぱら現在の受注者が管理する事項ですので、回答は差し控させていただきます。 なお、業務仕様書別紙5-2の(2)「『住民情報窓口サービス提供の環境』にかかる来庁者に関する情報」に、一定期間における曜日ごとの来庁者情報を記載しておりますので、これをご参考に人数の積算を行ってください。 また、上記来庁者情報を時間常別に抽出・整理したデータをはじめ、「区役所ごとの住民情報窓口サービスの特性」に関する詳細なデータを、市民局ホームページ(https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000439182.html)にて別途、公表していますので、併せて参考にしてください。

番号

質問

回答

8

窓口サービス水準・KPIIに関する記載箇所
令和8年度契約より「届出入力業務」が委託外（本市職員による対応）となりますが、仕様書に記載されている窓口の待ち時間や処理時間などの「サービス水準（目標値）」の達成責任についてお伺いいたします。

受託者が迅速に受付・交付業務を行っても、本市職員による入力業務の進捗状況によって全体の処理時間が変動する（受託者側でコントロールできない）可能性が考えられます。受託者の評価や責任範囲は、あくまで「受託者が行う受付・交付に要した時間」のみを対象とし、全体の処理遅延については受託者の責めを問わないという認識でよろしいでしょうか。仕様上の責任の境界線についてご教示ください。

お見込みのとおりです。

9

提出書類 様式10【法人の概要】
財政状況を記入する欄に、令和5年度～7年度分の項目があり、令和7年度分の決算は連結のものは出ているのですが単独の分がまだ出ておらず、令和7年度分は空白で提出するか、令和4年度分のものを記入するか、連結のものを記入するか、どのように対応すべきかご教示ください。

令和7年度決算が未確定であれば、表の下部の余白にその旨を記載し、令和7年度分は空白としてください。

10

募集要項(様式9-3)
マネージャー・サブマネージャー・担当者の体制【区】
2か所ある体制の様式の一番右の列に「左のうち「証明書発行業務」「届出処理業務」の経験者」と記載されているが、届出処理業務は業務範囲外であるため、「届出処理業務の経験者は人数に含まれない」という認識で問題ないでしょうか。

お見込みのとおりです。(様式9-3)の体制の様式については、下図のように記載してください。

役職	総数	左のうち仕様書第2章1(2)イの業務経験者	左のうち「証明書発行業務」の経験者
マネージャー	名	名	名
サブマネージャー	名	名	名
担当者	名	名	名

11

募集要項(様式9-4 作成要領)
処理時間目標値の設定について、書式上は届出処理業務について記載するよう定められていますが、届出処理業務は業務範囲外であるため、記載は不要という認識で問題ないでしょうか。

お見込みのとおりです。(様式9-4)の処理時間目標値の設定については、下図のように記載してください。

区名	証明書発行業務
●●区	分