

## 吹田市市民課国民年金窓口業務 質疑回答一覧

No.	資料名称	頁	項目	記述内容	質問事項	回答
1	仕様書	1	4	配置人数	社会保険労務士の資格を有する とございますが現業者は全 員社労士資格を有したスタッ フかどうかご教示ください。	現受託者の配置スタッフは、社会保険労務士資格を有していません。
2	仕様書	3	11	業務内容の詳細	(5) システム入力業務(令 和8年4月より実施予定)と ございますが業務フローが大 幅に変化するかどうかご教示 ください。	現時点では、国民年金標準準拠システムの導入によってどのような変更が生じるか、国から詳細が示されていないため未定です。ただし、仕様書を見る限りでは、現在の業務フローから大幅に変化するものではないと考えています。
3	仕様書	4	13	業務実施体制	業務責任者及び副責任者は年 金相談業務の経験のある者と すると記載がございますが、 就業場所・経験年数の指定が あるかご教示ください。	就業場所・経験年数については、特に指定いたしません。ただし、関係法令等を熟知し、責任者として国民年金窓口業務を円滑に遂行できる能力及び管理・監督能力、市民対応能力等を備える方を配置してください。 なお、業務責任者及び副責任者に限らず、業務従事者についても、社会保険労務士の資格を有し、年金相談業務の経験のある者を配置してください。
4	吹田市市民課国民年金窓口業務仕様書	1	4、9	配置人数…4名	窓口について、業務時間内は 常に4名配置されていなければ ならないとの認識でよろし いでしょうか。	お見込みのとおりです。

## 吹田市市民課国民年金窓口業務 質疑回答一覧

No.	資料名称	頁	項目	記述内容	質問事項	回答
5	吹田市市民課国民年金窓口業務仕様書	3	11 (3) オ	苦情に対応すること	暴力的で執拗な来庁者がいた場合、業務責任者の判断で警察を呼んでも構わないでしょうか。	状況にもよりますが、原則として、まずは市職員にご連絡ください。
6	吹田市市民課国民年金窓口業務仕様書	4	11 (7)、(8)	業務運用マニュアル、窓口・電話対応Q & A マニュアルの追加・変更を行い都度納品すること。	各マニュアルは既に存在していて、受託した際に提供され、必要がある場合に追加・変更するという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
7	吹田市市民課国民年金窓口業務仕様書	4	12 (2)	英語話者等の来庁者に対応できる体制とする	過去の実績で年間何件くらいの英語話者対応が必要になったでしょうか。Google翻訳アプリ等での対応も認められますでしょうか。	令和4年度の年間外国人来庁者数は、約450件でした。（英語話者に限りません。また、日本語対応可能な来庁者数も含まれます。） Google翻訳アプリ等による対応は可能です。
8	仕様書	4	19	支払い条件	1か月の請求額は総額を履行月数で均等割にした額とこのことで、入札総額には相談員への謝金と事務管理経費（受託事業に係る消費税相当分）を含んでいますが、請求書に内訳を記載する必要はないということでしょうか。	仕様書6ページ19に関する質疑であると判断し回答します。 お見込みのとおりです。

## 吹田市市民課国民年金窓口業務 質疑回答一覧

No.	資料名称	頁	項目	記述内容	質問事項	回答
9	制限付一般競争入札実施要領	5, 6	19	契約の保証	当会では市町村等から多数の同様の業務委託事業を毎年受託していますが全ての契約で契約保証金を免除されています。当会の運営上会員会費の中から相当な額を契約保証金として立替えることは難しいと考えておりますが、吹田市長様でもそのような取り扱いはされますでしょうか。	公告文5～6ページ19に関する質疑であると判断し回答します。 契約保証金は、契約金額の1年当たりの額（12か月分の額）に100分の10を乗じた金額を納付いただきます。（吹田市財務規則第113条2（2）） 契約保証金の納付が難しい場合、公告文19（2）～（4）に記載の契約の保証方法をご検討ください。
10	公告文	2	6	-	本事業の参加にあたって実績報告書の提出が必要との事ですが、現在履行中の実績でも可能でしょうか。	公告文のとおりです。
11	仕様書	1	6	-	前回の受託事業者名及び契約金額をご教示ください。	本市ホームページ（市政＞市の政策と計画・行政運営＞各部の資料コーナー＞総務部 オープンデータ＞契約検査室 オープンデータ）に掲載の「令和2年度（2020年度）委託金額（決算額）が500万円以上の委託契約一覧」No.51をご確認ください。
12	仕様書	1	4	-	常時（責任者1名・従事者3名）計4名の配置が必要でしょうか。	業務責任者・副責任者の配置については、仕様書13（1）を参照してください。 人員配置数については、No.4の回答を参照してください。
13	仕様書	1	8	-	履行時間に記載以外で対応を想定されている曜日などは現在ありますか。	現時点では想定しておりません。なお、臨時開庁等の対応が必要となった場合は、事前に協議させていただきます。

## 吹田市市民課国民年金窓口業務 質疑回答一覧

No.	資料名称	頁	項目	記述内容	質問事項	回答
14	仕様書	2	10	-	弊社が必要と判断した備品等を導入する場合は協議のうえスペースをお借りして配置することは可能でしょうか。	協議のうえ、配置することが可能です。
15	仕様書	2~4	11	-	一日当たりの現在の対応件数はどれくらいになりますでしょうか。 また、基本の業務マニュアルについて追加・変更とありますが、既にマニュアルが存在しており新規で作成する必要はないということよろしいでしょうか。	時期にもよりますが、一日当たりの件数は平均約40件前後です。 マニュアルについては、お見込みのとおりです。
16	仕様書	4	12	-	英語話者に対応できる体制とありますがバイリンガルである必要はありますか、翻訳機を設置しての対応は可能でしょうか。	英語話者等に問題なく対応できるのであれば、バイリンガルである必要はありません。翻訳機等の使用は可能です。使用する翻訳機について、事前にご相談ください。
17	仕様書	4	13	-	現受託事業者の配置している従事者数及び雇用形態、社労士資格の有資格者数をご教示ください。	現受託者の従事者数、雇用形態については、事業者の情報であるため回答できかねます。社労士資格の有無については、No.1の回答を参照してください。

## 吹田市市民課国民年金窓口業務 質疑回答一覧

No.	資料名称	頁	項目	記述内容	質問事項	回答
18	仕様書	5	18	-	貴市への報告書作成・勤怠連絡用等を弊社PC、携帯電話にて実施することとなりますが、こういった場合は持ち込みを許可いただけますでしょうか。または別スペースをお借りしての作業となりますでしょうか。	協議のうえ、決定させていただきます。