

練馬区ベビーシッター利用支援事業（一時預かり利用支援）に係る業務委託（単価契約）
にかかるとプロポーザル 質問および回答

No.	項目	質問内容	回答
1	提出書類	提出書類1～11の提出部数の全てが正本1部、副本7部の認識で合っていますでしょうか。	お見込みのとおりです。
2	提出書類	提出書類の中に押印が必要な書類はないとの認識で合っていますでしょうか。	お見込みのとおりです。
3	提出書類	提案書に関して正本1部、副本7部とございますが、正本に押印は必要でしょうか。また副本は押印不要、社名をマスキングするなどのご指定はございますでしょうか。	正本、副本ともに押印および社名のマスキングは不要です。
4	提出書類	1次審査で提出する見積書には、押印が必要でしょうか。	見積書の押印は省略可能です。
5	提出書類	企画提案書等の提出で、正本及び副本で使用する「様式2～様式4」につきましては、様式内の必要な記載事項等が反映されていれば、任意の書式（.pptxファイル形式）で企画提案書等を作成しても差し支えないでしょうか。	提出書類については、区の各様式を用いて作成・提出してください。そのうえで別途、任意の書式（.pptxファイル形式）で作成し、追加で提出いただくことは差し支えありません。
6	審査	評価項目及び評価の内容について、項目ごとに配点内訳をお示しください。	「別紙3 プロポーザル方式による事業者選定情報に係る情報公開基準」に記載のとおり、「評価項目の配点等」について契約締結前に公開はできません。
7	審査	1次審査の評価項目・評価基準の点数の配分についてご教示いただけますでしょうか。	No.6のとおり
8	契約	仕様書 9 「項番1～3予定数量1,760件」と「その他の業務」を合計し、プロポーザル募集要領に記載の概算経費以内の予算となりますでしょうか。	お見込みのとおり、「概算経費」（予算）は単価契約および総価契約のすべての費用の合計となります。
9	契約	仕様書 7 (9) 交付決定通知書の送付について、2024年秋ごろに郵便料金の改訂が予定されております。郵送料金改定後に、それに合わせた委託費の変更契約は可能でしょうか。	改定後の契約変更については未定です。郵便料金が改定された際には、区と受託者による協議のうえ検討します。
10	契約	本事業の過去契約実績がありましたら、受託業者、契約期間、契約金額（税込）をご教示ください。	新規事業であるため、過去の実績はありません。
11	契約	R5年度までは本業務は貴区のみ（委託なし）で全て実施されていた認識でっておりますでしょうか。	No.10のとおり
12	コールセンター	コールセンターの電話番号は03 番号やフリーダイヤルなどご指定はございますでしょうか。	電話番号の指定は特にありません。
13	コールセンター	仕様書 6 (1) コールセンターの電話番号につきまして、フリーダイヤルや、通話料は発信者負担のナビダイヤルなどの指定がございましたらご教示ください。	No.12のとおり
14	コールセンター	仕様書 6 (1) コールセンターの回線数に指定はありますでしょうか。	回線数の指定はありませんが、「混みあって繋がらないことがないよう」ご対応をお願いします。
15	コールセンター	仕様書 6 (5) 本業務にメール利用想定はございますでしょうか。	区と受託者間での業務連絡が想定されます。その他、独自提案としてのメールでの問い合わせ対応などが考えられます。

練馬区ベビーシッター利用支援事業（一時預かり利用支援）に係る業務委託（単価契約）
にかかるとプロポーザル 質問および回答

No.	項目	質問内容	回答
16	コールセンター	仕様書 6 本業務の委託内容は、電話対応のみで、メールやFAXの対応は不要という理解でよろしいでしょうか。	原則、問い合わせ対応は電話によることを想定しています。ただし、独自提案として、多様な手段（メールやFAX等）での対応なども考えられます。
17	コールセンター	仕様書 6 (1) 期間内の想定受電件数は何件でしょうか。	受電件数は一月当たり300件程度を想定しています。
18	コールセンター	仕様書 6 (1) 1件あたりの対応時間は約何分を想定されてますでしょうか。	込み入った問い合わせの場合を除き、通常は1件当たり10分以内と想定しています。
19	コールセンター	仕様書 6 (1) 時間外ガイダンス、混雑ガイダンスは必要でしょうか。	時間外や混雑時などの電話ガイダンスがあることが望ましいと考えます。
20	コールセンター	仕様書 6 (1) 全件、通話録音を行う旨を事前にアナウンスさせていただき、通話録音を実施させていただき想定しておりますが、差支えございませんでしょうか。	通話録音の実施は、サービス向上などに有益であるため、差し支えありません。アナウンスの内容については、事前に区と協議のうえ決定します。なお、通話の録音は個人情報の収集・記録に当たるため、仕様書別紙3「情報の保護および管理に関する特記事項」を順守していただく必要があります。特に、インターネットクラウド上に録音内容を記録する場合、第19条に規定する「重要情報を取り扱う外部サービスの利用」に当たるため、ご注意ください。
21	コールセンター	仕様書 7 (1) 「混みあって繋がらないことがないようにすること」とありますが、応答率のKPIはございますでしょうか。 また、遵守出来なかった場合のペナルティはございますか。	応答率のKPIは定めていませんが、応答率9割程度は必要だと考えます。また、順守できなかった場合のペナルティはありませんが、応答率を上げるよう指導する必要があるほか、業務の履行状況が良好と認められない場合は、次年度の随意契約ができません。
22	コールセンター	仕様書 7 (1) 「混み合っ繋がらないことがないようにすること」とありますが、繁忙時期や繁忙時間帯の想定があればご教示いただけますでしょうか。	繁忙時期については、事業開始の7月、当該年度の最終締切日（4/15）が迫る3月から4月中旬、繁忙時間帯は昼休みを取る方が多いと思われる12時から13時を想定しています。
23	コールセンター	過去（R4, R5）業務で多言語活用した言語と頻度をご教示頂けますでしょうか。	新規事業であるため、過去の実績はありません。
24	コールセンター	R5年度にコールセンター設置がされていた場合、R5の営業時間をご教示頂けますでしょうか。（区側で実施されており、8:30-17:15までの場合、その旨回答頂けますでしょうか）	No. 23のとおり
25	履行場所	仕様書 7 (1) 「問い合わせ窓口の設置」とありますが、設置場所はクローズドの環境となりますでしょうか。 ※クローズド環境=本業務のみで部屋を隔離した状態。 部屋の隔離は不要、パーティション等で区切れば問題なし、パーティション自体不要等含めご指定あればご教示頂けると助かります。	他業務と同室でも構いませんが、本業務の性質上、区民の個人情報を取り扱うため、業務間での個人情報等の混入や情報の漏洩等がないような環境が必要と考えます。なお、パーティション等は必要に応じて設置してください。
26	履行場所	仕様書 8 業務履行場所は、本業務の専用のクローズドブースではなく、他業務とのシェア型のシェアードブースでも差支えございませんでしょうか。	No. 25のとおり

練馬区ベビーシッター利用支援事業（一時預かり利用支援）に係る業務委託（単価契約）
にかかるとプロポーザル 質問および回答

No.	項目	質問内容	回答
27	履行場所	仕様書 7 (2) 申請書の受領はどのような方法を想定されていますでしょうか。（申請者から受託者の指定先へ直接郵送。貴区へ郵送された申請書を受託者が貴区へ訪問し引取り。貴区から受託者へ郵送等。） 申請者から直接受託者へ送付する場合、送付先は東京都以外の住所でも可能でしょうか。	郵送による申請の場合は受託者の履行場所へ直接送付、電子申請の場合は受付フォームから受託者がダウンロードしていただくことを想定しています。 なお、履行場所については、区の指定する締切日までに、受託者が審査した書類およびデータの提出が可能であれば、東京都以外でも差し支えありません。
28	履行場所	郵送で申請を受け付ける際は、受託事業者の所在地が宛先となりますでしょうか。 その場合、都内以外の地方拠点でも問題ありませんでしょうか。	No. 27のとおり
29	申請受付	電子申請を受け付ける場合は専用のシステムを貴区でご準備される想定でしょうか。 または受託事業者がメールアドレスを用意して受け付ける想定でしょうか。	電子申請の受付は、区で用意する「LoGoフォーム」での実施を予定しています。
30	申請受付	仕様書 7 (2) 「郵送または電子申請により受け付ける」とありますが、郵送の場合は局留となりますでしょうか。もしくは設置場所に直接郵送となりますでしょうか。 また、電子申請の場合、システムは委託先で準備となりますでしょうか。	郵送受付は、直接受託者の履行場所への郵送を想定しています。また、電子申請の受付については、No. 29のとおりです。
31	申請受付	仕様書 7 (2) 申請書類の内容チェック、審査、納品データ作成などは受託者側で受付審査システムなどを用いて行う想定でありますが、申請者が電子申請を行うサイトは、貴区が用意するシステム等を使用する認識でよろしいでしょうか。	No. 29のとおり
32	申請受付	仕様書 7 (2) 補助金交付申請を電子申請で受け付ける場合、 ①電子申請は貴区利用のシステムを活用する想定でしょうか？ ②貴区利用のシステムを活用する場合、システム名をご教示いただけますでしょうか？また、業務上で使用する端末は貴区からの貸与、委託事業者での準備いずれになりますでしょうか？ ③もし委託事業者で端末・電子申請のシステム準備が必要な場合、スペックの指定がございましたらご教示いただけますか。 ④また、郵送・電子申請とも受付時に必要な貴区システム（住記システムなど）がありましたらご教示いただけますか。	①②電子申請の受付は、No. 29のとおりです。また、業務で使用する端末は受託者にご用意ください。 ③本業務で使用を予定している「LoGoフォーム」や「FileZen」は、ブラウザ上で動作するシステムであり、端末のスペックの指定がありません。インターネットに接続できる最近のWindows端末であれば問題ないと認識しています。 ④申請受付時に必要となる区のシステムはありません。
33	申請受付	仕様書 7 (2) 郵送または電子申請により受け付けると記載があるが、 ①電子申請受付フォームは貴区にてご用意いただくと想定してよろしいでしょうか。 ②申請総数に対する電子申請の割合はどのような見込みか	①電子申請の受付は、No. 29のとおりです。 ②新規事業であるため、見込みは困難ですが、8割以上が電子申請になると想定しています。

練馬区ベビーシッター利用支援事業（一時預かり利用支援）に係る業務委託（単価契約）
にかかるとプロポーザル 質問および回答

No.	項目	質問内容	回答
34	申請受付	仕様書 7 (2) 郵送の申請と電子申請の比率はどのくらいを想定しておりますでしょうか。	No. 33の②のとおり
35	申請受付	仕様書 7 (2) 郵送申請する場合の申請書は、申請者により貴区ホームページからダウンロードされる認識でよろしいでしょうか。	区ホームページからのダウンロードや区の窓口での配布を予定しています。ただし、電子データのダウンロードや印刷ができる環境にない方から希望があった際には、受託者から申請書を送付してください。
36	申請受付	仕様書 7 (2) 申請書をダウンロードできない方へ受託者が発送する作業はございますでしょうか。もしくは、貴区の窓口でお渡ししていただけるのでしょうか。	No. 35のとおり
37	申請受付	申請者からの申請書取り寄せ依頼に応じる形での申請書発送業務は委託内容に含まれますか。	No. 35のとおり
38	申請受付	仕様書 7 (2) 「申請書兼請求書」と「利用内訳表」の仕様について、協議の余地はありますでしょうか。	選定後、契約候補者との協議により、様式を修正する場合があります。
39	申請受付	仕様書 7 (2) 区での申請書受け取りの実施はしない認識で相違ありませんでしょうか。	お見込みのとおりです。申請書類はすべて、受託者の履行場所への郵送または電子申請により受託者が受け付けることを想定しています。
40	申請受付	R6年度事業の利用対象期間について ① 2024/4/1利用分～2025/3/31利用分 ② 2024/7/1利用分～2025/3/31利用分 ③ その他 いずれの想定でしょうか。	令和6年度の助成対象期間は、「② 2024/7/1利用分～2025/3/31利用分」となります。
41	申請受付	仕様書 5 書類審査の想定件数は「令和6年度 約1,760件」、「令和7年度 約2,640件」とございますが、どのように算出されておりますでしょうか。 また、実件数の増減幅としてはどれくらいの件数を見込んでおけばよろしいでしょうか。	一月当たり220件程度の申請件数を見込んでいます。 令和6年度 8月～3月 8月×220件=1,760件 令和7年度 4月～3月 12月×220件=2,640件 なお、想定件数は、すでに実施している他自治体の実績から、区の人口で割り返して算出しています。 実件数の増減幅については、新規事業であるため想定は困難です。
42	書類審査	仕様書 7 (6) 「記載漏れ、添付漏れ等の不備がある場合は申請者や事業者と連絡のうえ必要な調整を行う」とございますが、連絡手段は電話で対応する認識でよろしいでしょうか。 必要に応じて補記、書類の差戻しを行う必要はございますでしょうか。	お見込みのとおりです。なお、日中に電話がつかない申請者への電子メールでの対応などは、独自提案をいただければと思います。 また、軽微な不備については受託者による修正を、不備の程度が大きい場合には差戻しをしていただくこととなります。
43	書類審査	仕様書 7 (7) 申請書には振込口座が確認出来る書類の添付はございますでしょうか。（通帳やキャッシュカードのコピーなど）	申請書に口座確認用の書類添付は予定していません。

練馬区ベビーシッター利用支援事業（一時預かり利用支援）に係る業務委託（単価契約）
にかかるとプロポーザル 質問および回答

No.	項目	質問内容	回答
44	書類審査	仕様書 7 (7) 利用台帳(データ)の作成はMicrosoft EXCEL、ACCESSなどを想定されておりますでしょうか。また、利用台帳に入力する項目を全てご教示いただけますでしょうか。	台帳データはMicrosoft Excelの利用を予定しています。入力項目は下記の内容を想定しています。 【入力項目】 (1)申請受付年月日、(2)固有番号、(3)申請者名、(4)申請者名フリガナ、(5)電話番号、(6)対象児童名、(7)児童名フリガナ、(8)郵便番号、(9)住所、(10)生年月日、(11)6歳に達する年度の末日、(12)多胎児該当の有無、(13)口座情報、(14)補助対象(見込)時間数、(15)補助基準額、(16)補助対象経費、(17)補助上限額、(18)選定額 ※(14)～(18)月ごとに入力
45	データ入力	仕様書 7 (7) 利用台帳について、事業者決定後に様式について協議をする余地はありますでしょうか。	選定後、契約候補者との協議により、様式を修正する場合があります。
46	書類審査	仕様書 7 (8) 審査処理済みの申請者の提出書類原本の貴区への納品は、どれくらいの頻度で行いますでしょうか。(毎月1回月末に納品するなど)	処理済みの申請書類原本の納品方法や頻度等については、区の二次審査でも必要となるため、選定後、契約候補者と協議のうえ決定します。
47	申請受付	本事業の申請ルールについて ① 四半期ごとにとりまとめて申請する ② 月ごとに申請する いずれの想定でしょうか。	申請者は、利用月ごとに申請書を作成し、毎月申請することを想定しています。ただし、利用翌月の締切日を過ぎていても随時受け付けることとします。なお、令和6年度利用分の最終的な申請期日は、令和7年4月15日(火)を予定しています。
48	申請受付	仕様書 7 (8) 「申請者の書類締切日(毎月15日)」の解釈について、前月利用分を翌15日締め切りとして申請する運用でよろしいでしょうか。(例:4月利用分、5/15締め切り)	前月分の利用に限らず、随時受け付けることとします。ただし、令和6年度利用分の最終的な申請期日は、令和7年4月15日(火)を予定しています。
49	入力データ授受	仕様書 7 (8) 申請者の書類締め切り日(毎月15日)の3日後とありますが3営業日後と読み替えて差し支えないでしょうか。	3営業日後と読み替えていただいて差し支えありません。
50	入力データ授受	仕様書 7 (8) 利用台帳(データ)の提出方法は、貴区が用意するストレージサービス等を利用して提出する認識でよろしいでしょうか。それとも受託者側でストレージサービスを用意する場合、仕様・詳細に制限はございますでしょうか。また事前に貴区へ申請して承認をいただく必要がありますでしょうか。	区が利用しているストレージサービス「FileZen」によるデータの受け渡しを想定しています。
51	通知発送	仕様書 7 (9) 交付決定通知等に印字する項目内容をご教示いただけますでしょうか。	各種通知は区で作成しデータをお渡ししますので、通知を印刷のうえ、申請者へ発送していただきます。受託者で通知を作成する必要はありません。
52	通知発送	仕様書 7 (9) 各種通知書について、印影データをご提供いただき受託者にて作成するという解釈でよろしいでしょうか。	No. 51のとおり

練馬区ベビーシッター利用支援事業（一時預かり利用支援）に係る業務委託（単価契約）
にかかるとプロポーザル 質問および回答

No.	項目	質問内容	回答
53	通知発送	仕様書 7 (9) 交付決定通知書の送付は、郵送で通知するとありますが、普通郵便での送付でよろしいでしょうか。特定記録郵便、簡易書留などオプションの指定はございますでしょうか。	指定はありません。普通郵便を想定しています。
54	通知発送	仕様書 7 (9) 利用台帳(データ)の提出は申請者の書類締切日(毎月15日)の3日後とありますが、区から交付決定通知等データ・台帳データをいただくスケジュールと、交付決定通知等を発送するスケジュールをご教示いただけますでしょうか。	交付決定通知等のデータをくから翌月初旬にお渡しし、中旬に発送していただくスケジュールを想定しています。詳細については、選定後、契約候補者と協議のうえ決定します。
55	通知	仕様書 7 (9) 「不交付決定通知書および取消通知書を印刷し」とありますが、理由の詳細は記載されておりますでしょうか。 もし記載無い場合は、問い合わせがあった際の開示は可能でしょうか。	「不交付決定通知書」には不交付理由を、「取消通知書」には取消理由をそれぞれ記載する予定です。
56	通知発送	仕様書 7 (9)(10) 交付決定通知書の様式、送付封筒のレイアウトのフォーマット等は、貴区から支給していただけますでしょうか。受託者で様式やレイアウト作成が必要になりますでしょうか。	交付決定通知等の様式は区が作成します。また、封筒のレイアウトのフォーマット等は特に決まっておりません。区と協議のうえ、受託者での作成をお願いします。
57	通知発送	仕様書 7 (10) ・本事業専用の窓あき封筒 について、必要部数をお示しください。 ・他に必要な資材があればお示しください（返却対応等を想定）。	令和6年度については申請件数を1,760件程度と想定しています。また、申請書類に大きな不備がある場合は、書類の返送を行っていただく場合があります。これらを勘案し、窓あき封筒は2,000部程度は必要になると想定しています。
58	通知発送	仕様書 7 (10) 窓あき封筒の作成にかかる費用は受託者が負担する認識でよろしいでしょうか？	お見込みのとおりです。
59	申請受付・データ入力・通知印刷送付	R4、R5年度下記の業務実績をご教示ください。 ・申請受付および書類事前審査業務 ・申請書の事前入力 ・交付決定通知等の印刷及び送付	新規事業であるため、過去の実績はありません。
60	業務管理体制	仕様書 8 (1) 業務管理体制について、主任担当者は本業務の専任配置ではなく、他業務とのシェアード体制でも差支えございませんでしょうか。	主任担当者は本業務専任でなくても可です。業務全体を把握し、調整できる方を配置することにより、業務を円滑に遂行できる体制を構築してください。また、区との連絡についても迅速に対応できる体制を整えてください。
61	業務管理体制	仕様書 8 (4) 業務処理実績等を区へ報告することとありますが、日報、月次報告書など具体的な報告物がありましたらご教示いただけますでしょうか。	月ごとの報告を想定していますが、詳細は選定後に契約候補者と協議により決定します。
62	その他	その他 対象者約32,000人の未就学児の保護者に対し、本事業の制度を告知する手段はどのような方法を想定されておりますでしょうか。 コールセンター業務の想定入電件数の参考にさせていただきます。	区報、区ホームページや子ども家庭支援センターの公式SNSおよび子育て世帯向けのスマートフォンアプリ等によるお知らせを検討しています。