

令和９年度練馬区予防接種、各種医療費助成および自立支援医療費（精神通院）等精神保健事務に係る電話・窓口受付等業務委託プロポーザル 質問回答表

	質問	回答
募集要領		
1	6 選定方法 6-6評価項目 見積価格の妥当性について、 新規業者の場合、準備委託も含めた金額として評価される認識でよろしいでしょうか。 「妥当性」が評価となっているということは、単純に安ければ評価点が上がるという訳ではない、という認識でよろしいでしょうか。	準備委託の金額は評価対象としていません。 本委託に係る事業者の選定については、価格のみによる競争によらず、企画力、技術力、実績等の点から選定します（プロポーザル方式）。
法人の資格に関する書類		
2	様式2 従業員数 様式2 従業員数の「派遣」ですが、登録者数なのか、弊社から派遣した派遣就労者数、もしくは弊社にて受け入れている派遣者数なのか、どの人数を記載したらよいかご教示ください。また、人数は各年度ごとの記載の認識でよろしいでしょうか。	「派遣」には、事業者に従事する者の数を記載してください。派遣登録者等は含みません。人数は各年度期末時点の従業員数を記載してください。
別紙1 基本仕様書		
3	3 履行場所 履行場所のレイアウトを教えてください。また、下記項目についても含めてご提示頂けますでしょうか。 貴区職員様との業務スペースはどのように分けられているか明示して頂けますでしょうか(例；パーテーションの設置、等) PC・プリンタ・椅子・机・電源・キャビネット(施錠可否)等の数量と配置場所についても合わせてご教示頂けますでしょうか。	追加資料のとおり、令和8年9月1日現在の履行場所レイアウトを提示します。ただし、履行開始日時点においてレイアウト変更を行う場合があり、数量等も変更する場合があります。 事業者と区職員との業務スペースはパーテーション等で区切りはありません。 追加資料をご参照ください。
4	5 履行内容 現金等の取扱いはない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。
5	5 履行内容 記載されている各業務について、現在の履行体制（人数配置ポスト数）をご教示いただけますでしょうか。	令和8年9月1日現在の体制は、全体で46人です。業務別の内訳は、統括管理責任者（業務責任者兼任）1人、予防接種18人、各種医療費助成9人（うち1人は兼任）、精神保健事務19人です。
6	5 履行内容ア電話受付案内業務 受電対応する電話機は、予防接種・各種医療費助成・精神保健事務の業務ごとに分かれておりますでしょうか。それとも、1台でこれらすべての業務の受電に対応可能でしょうか。もし業務ごとに分かれている場合は、それぞれの対応電話台数をご教示いただけますでしょうか。	予防接種および各種医療費助成業務と精神保健業務では外線番号が分かれています。予防接種・各種医療費助成合わせて6回線程度、精神保健事務3回線程度の見込みです。
7	5 履行内容イ窓口受付案内業務 受領した申請書類等について、書類不備等があった際の処理方法(本人へ電話連絡や返送等)をご教示いただけますでしょうか。郵送する場合の費用は受託者が負担になりますでしょうか。	事案に応じ、本人や書類を受け付けた保健相談所、医療機関に電話連絡や書類の返送を行います。本人や医療機関への郵送費用は原則、区が負担します。

令和９年度練馬区予防接種、各種医療費助成および自立支援医療費（精神通院）等精神保健事務に係る電話・窓口受付等業務委託プロポーザル 質問回答表

	質問	回答
8	5 履行内容ウ 内部事務（ア）予防接種i電子申請フォームでの受付と受付データのダウンロード 電子申請フォームでの受付と受付データのダウンロードとありますが、電子申請フォームの名称を教えてください。 か。	電子申請フォームはLogoフォームを使用しています。
9	5 履行内容 エその他事務（イ）マニュアル、各種管理簿、整理簿およびチェックシートの作成・改善 マニュアル、各種管理簿、整理簿およびチェックシートの作成・改善とありますが、チェックシートはすべての申請受付に対して 使用している認識で良いでしょうか。	全ての申請に作成しているものではありませんが、申請の大部分について作成しています。
10	5 履行内容 エその他事務（オ）システム改修等に係る会議・打合せ等への参加 システム改修等に係る会議・打合せ等への参加とありますが、頻度はどのくらいを想定されてますでしょうか。	現時点で打合せの頻度等は決まっています。
11	6 業務執行体制 人員の配置 令和7年度または令和8年度現在の運営実績について、通常期・繁忙期それぞれの配置人数を、統括管理責任者、業務責任者、電話 受付、窓口受付、内部事務等の区分ごとにご教示いただくことは可能でしょうか。	通常期の参考として、令和８年９月１日現在の体制は、全体で46人です。このうち、統括管理責任者（業務責任者兼任）１人、業 務責任者４人（統括管理責任者兼任１人を含む）です。 また、繁忙期の参考として、令和７年11月28日現在の体制は、全体で60人です。統括管理責任者および業務責任者の人数は通常期 と同様です。電話対応、窓口対応および内部事務の体制については、受託事業者において定めています。
12	6 業務執行体制 人員の配置 「電話受付案内業務用の電話：通常期9回線程度、繁忙期11回線程度」「窓口：通常期7席、繁忙期8席」について、各時間帯にお いて当該回線数・席数と同数の従事者を常時配置することを求めるものか、業務量に応じて当該回線数・席数まで対応可能な体制 を確保する趣旨か、ご教示ください。	電話回線数および窓口数は、業務で使用する回線数および窓口数を示したものです。受託者においては、各回線および窓口に対応 可能な体制を確保してください。
13	6 業務執行体制 人員の配置 現在の人員体制をご教示いただけますでしょうか。チーム別の体制となっている場合、各チームの人数等含めてご教示頂けると幸 いです。	令和８年９月１日現在の体制は、全体で46人です。業務別の内訳は、統括管理責任者（業務責任者兼任）１人、予防接種18人、各 種医療費助成９人（うち１人は兼任）、精神保健事務19人です。電話対応、窓口対応および内部事務の体制については、受託事業 者において定めています。
14	6 業務執行体制 人員の配置 現行事業者における１日当たりの出勤人数はどの程度でしょうか。	令和８年９月１日時点の出勤人数は34人です。
15	6 業務執行体制 システム改修への対応 現時点にて予定しているシステム改修はございますでしょうか。また、直近でのシステム改修事例がございましたら、改修内容と その対応内容をご教示いただけますでしょうか。	令和９年度中に保健情報システムを改修し、令和10年度開始予定の予防接種デジタル化に対応する予定です。

令和９年度練馬区予防接種、各種医療費助成および自立支援医療費（精神通院）等精神保健事務に係る電話・窓口受付等業務委託プロポーザル 質問回答表

	質問	回答
16	6 業務執行体制 更衣室以外に休憩室やロッカーも使用することは可能でしょうか。使用できる場合は休憩室は何名程度利用可能な広さでしょうか。ロッカーは何名程度利用可能で施錠可能なものでしょうか。	休憩スペースとして、12時から13時までは他部署と共用のリフレッシュルームを利用できます。また、職員レストランも営業時間内に利用可能です。キャビネットおよびロッカー（一部施錠可）の貸与は可能ですが、貸与台数は協議によります。
17	7 各種電算システムの使用および機器の貸与 各種電算システムの使用 ア(7)～(8)について、現在使用している端末のシステム名をご教示いただけますでしょうか。	(ア) WEL-MOTHER（日本コンピューター株式会社） (イ) MICJET（富士通株式会社） (ウ) WebRings（株式会社アイネス） (エ) Logoフォーム（株式会社トラストバンク） (オ) 楽々Webデータベース（住友電工情報システム株式会社）
18	7 各種電算システムの使用および機器の貸与 機器の貸与 ア(7) 保健情報システム端末について、対応業務別に割り当てられておりますでしょうか、また、繁忙期対応分の9台に関して、利用できる期間は決まっておりますでしょうか。決まっておりますしたら使用可能期間をご教示いただけますでしょうか。	保健情報システム端末については、対応業務別に割り当てています。なお、繁忙期対応分として配置している9台については、原則として繁忙期期間中に利用することを想定していますが、利用期間については必要に応じて区と協議の上、調整する場合があります。
19	8 研修、マニュアルの取り扱い 研修を実施する場合に貴区の会議室等、履行場所以外に場所をお借りすることは可能でしょうか。	区の会議室等を研修会場として貸し出すことは想定していません。
20	8 研修、マニュアルの取り扱い 受託した場合に、現在使用されているマニュアルのデータをご提供いただけますでしょうか。ご提供頂ける場合、ご提供頂ける時期や、ファイル形式をご教示いただけますでしょうか(準備期間においてマニュアル提出が必須となることを踏まえ、可変可能なファイルであれば幸いです。尚、現受託業者のノウハウに係るものがあれば、貴区判断となる部分もあると想定しておりますが、一部削除されるものがあることは想定しております)。	現行事業者とは別の事業者と契約する場合は、準備委託契約において、資料の提供および内容説明等、必要な引継ぎを実施する予定です。なお、提供する資料の内容、提供時期およびファイル形式については、契約締結後に協議の上、決定します。
21	9 区と受託者間の業務引継ぎおよび書類の授受 受託者での確認については、統括管理責任者のみの記載となっておりますが、業務の内容によっては業務責任者等に委任することは可となりますでしょうか。	基本仕様書に記載のとおり、書類の授受に係る確認は原則統括管理責任者が行うものとします。
22	10 履行確認等 (7) 監査、モニタリング等を実施する旨記載がございますが、その項目や手法について具体的に指定がありましたらご教示頂けますでしょうか。また、現行として監査、モニタリングを実施している場合、その項目や手法についてご教示のほどよろしくお願い致します。	実施体制、業務履行状況、サービスの維持・向上に向けた取り組み、法令遵守等、労務管理体制などの項目について、評価を行っています。
23	12 備品、消耗品等の区分 基本仕様書 7 で貸与いただけるプリンタなどを使用する際の消耗品（インクやコピー用紙）は受託者に用意するという認識でよろしいでしょうか。	区が用意します。

令和9年度練馬区予防接種、各種医療費助成および自立支援医療費（精神通院）等精神保健事務に係る電話・窓口受付等業務委託プロポーザル 質問回答表

	質問	回答
24	12備品、消耗品等の区分 現受託者が独自に設置している備品ツール関係はございますでしょうか。	区と協議の上、一部備品（加湿器等）を設置しています。
25	12備品、消耗品等の区分 申請書等の個人情報を保管する施錠可能なキャビネットについても貴区にてご用意いただく認識でよろしいでしょうか。	区が用意します。
26	12備品、消耗品等の区分 現受託者が業務上必要な備品等として、貴区と協議された備品類はございますでしょうか。	来庁者用の呼出しチャイム（窓口呼出し用）および申請書等に番号を付与するためのナンバリングスタンプがあります。
27	16その他 過去の運営において大きなトラブルやよくあるトラブル例がございましたらご教示いただけますでしょうか。	制度内容に関する要望や問い合わせのほか、窓口対応や電話対応に関する意見が寄せられることがあります。窓口対応等委託業務の範囲内における意見等については、区と対応を協議のうえ、委託事業者の対応となります。
28	16その他 「受託者が業務を適正に履行できず、区に損害が生じた場合は受託者に対して損害賠償請求を行う」とされていますが、「業務が適正に履行できていない」と判断される基準と「区に生じる損害」とは具体的にどういったものが該当するかご教示ください。	個別の事案ごとに、履行状況および区への影響等を踏まえ、総合的に判断します。
29	16その他 現受託業者が作成されている成果物について、今回受託した業者は利用できるものと考えてよろしいでしょうか。最低限FAQデータについては引継ぎ上必須の情報になると想定しておりますが、その他、貴区業務履行の上で、必須となるツールとしてご判断されるものがあれば、引き継ぎ使用できるようご調整いただけると幸いです。	現行事業者とは別の事業者と契約する場合は、準備委託契約において、資料の提供および内容説明等、必要な引継ぎを実施する予定です。
別紙3 準備委託仕様書		
30	6業務時間 業務時間 「来庁者から問い合わせ等を受けた場合は誠実に対応すること」について、新旧業者間で責任の所在が曖昧になる観点から、原則既存業者が対応し、新業者従事者はその対応に同席するなどして、対応技術の習得とする認識でよろしいでしょうか。	準備委託期間における本仕様の履行は現行事業者が行うものです。準備委託は、令和9年度からの委託を円滑に履行するための知識および技術習得のため、行うものとなります。

令和 9 年度練馬区予防接種、各種医療費助成および自立支援医療費（精神通院）等精神保健事務に係る電話・窓口受付等業務委託プロポーザル 質問回答表

	質問	回答
その他		
31	本業務において設定または想定されているサービス指標（KPI、SLA等）について、電話応答率、放棄呼率、窓口待ち時間、処理期限、処理件数、誤処理率等の具体的な指標および目標値があればご教示ください。 また、当該指標の未達成や履行不良が生じた場合に、委託料の減額、違約金、損害賠償、改善要求、契約更新時の評価への影響等の措置がある場合は、その内容および適用基準をご教示ください。	本業務において、サービス指標および目標値は設定していませんが、定例の業務報告およびモニタリング等を通じて業務の履行状況を確認し、サービス水準の維持向上を求めます。 違約金等については、区ホームページ「契約書」における委託契約書（単年度）を参照ください。