

ベビーシッター利用支援事業受付等業務委託プロポーザルに係る質問と回答

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
1	仕様書	3	(1)キ	受託者から送信するためのメールアドレスは「koto-baby@city.koto.lg.jp」を使用することになりますか？それとも、受託者で用意したものを使用することができますか？	本業務用に受託者が用意したものを使用します。	1月27日
2	仕様書	3	(2)ア	郵送にて受け付ける場合の受取場所は受託者指定の場所でしょうか？	受託者指定の住所となります。	1月27日
3	仕様書	5	(5)イ	郵送にかかる郵送料は委託者/受託者どちらが負担することになりますか？	申請者への通知等の郵便料は、委託者の負担となります。毎月の委託料にて請求していただきます。	1月27日
4	仕様書	5	(5)イ	封筒の形式をご教授ください。例)長3窓付き、色:カラーなど	交付決定通知の封筒のサイズは長形3号を想定し、封筒の色は相談のうえ決定いたします。	1月27日
5	仕様書	3	(1)カ	現在の日々の入電数及び平均通話時間の実績をご教授ください。実績がない場合は予想をご教授ください。	直近の12月のデータでお答えしますと、日ごとの平均入電数は約7件、平均通話時間は3分51秒となっております。	1月27日
6	仕様書	3	(2)ア	日々(月内の繁閑の確認のため)、または各月(年間の繁閑の確認のため)の申請件数をご教授ください。	令和7年4~9月の実績は、ひと月当たり約600~800件でしたが、年度末に向け増加傾向であり、10~3月については、ひと月あたり約1000~1200件の見込みとなっております。	1月27日
7	仕様書	3	(2)ア	申請1件にかかる平均の審査時間をご教授ください。	内容により異なりますので、仕様書に記載の通り、1件につき約10~60分と想定しております。	1月27日
8	仕様書	3	(2)ア	申請の不備率をご教授ください。	令和7年度の不備率については概ね13%です。	1月27日

9	仕様書	4	6	「オ 受託者は、イ～エの事務において、利用資格の要件を満たさない場合や、記載漏れ、添付漏れ等の不備がある場合は、申請者（場合によっては事業者）に連絡のうえ必要な調整を行う。」とありますが、今年度の不備率をご教示ください。	上記質問・回答8のとおりです。	2月10日
10	仕様書	3	6	「カ 電話回線及びオペレーターの十分な確保による安定した応答（応答率目安：90%以上）、応対品質向上のためのスキルアップ・フォロー等の取り組みと適切・丁寧な応対、審査基準変更時等の組織的な情報共有及び適切な応対（業務管理者とオペレーター間の情報共有による最新のFAQ等に基づく応対）など、本事業を執行するための体制を整えること。」とありますが、年間の問い合わせ件数についてご教示いただけますでしょうか。	令和6年度の年間問い合わせ件数は1,681件です。	2月10日
11	仕様書	1	2	委託期間について、令和8年4月1日と記載があるが、事務局・コールセンターの開設日が令和8年4月1日からとなるか。	お見込みのとおりです。	2月10日
12	仕様書	2	4(4) ④	電子申請システムへのログインについて アカウント発行に要する期間はどの程度必要でしょうか。	LoGoフォームの担当部署よりトラストバンクに申請後、1週間程で受託者あてにメールにて通知されるとのことです。	2月10日
13	仕様書	2	4(5)	想定される申請件数について本契約における書類の審査は、令和8年4月1日以降に届いた申請書類が対象となる認識でよいか。	令和8年4月1日以降、利用のあったものの申請見込み件数となります。	2月10日
14	仕様書	3	6(1) ウ	『英語等外国語』対応は三者間通話可とありますが、想定言語（英語以外）は何か？	対応言語の指定はありませんが、英語のほか中国語や韓国語にも対応していただけるのが望ましいです。	2月10日
15	仕様書	3	6(1) エ	コールダイヤル対応（通話料は受託者負担）とのことですが、電話番号は区指定（既存番号引継ぎ/0120等）でしょうか。それとも受託者が新規取得となりますでしょうか。IVR（音声ガイダンス）や待ち呼アナウンスの要件があればご教示ください。	コールダイヤルについてがHPやチラシ等で周知しているため、可能であれば既存番号の引継ぎを希望しますが、難しいようであれば受託者に新たに取得していただきます。	2月10日
16	仕様書	3	6(1) エ	委託事業者が変更となった場合、電話番号は新たに取得して問題ないか。	お見込みのとおりです。	2月10日

17	仕様書	4	6(2) オ	不備があった場合、必要な調整を行うとのことですが、電子申請における不備時の連絡方法に指定はありますか。	指定はございませんが、架電や郵送を想定しております。	2月10日
18	仕様書	4	6(3)	利用台帳の入力について、入力者とは別の者(2者)が照合すると指定されているが、申請書類等の審査についても2者による確認が必須であるか。	申請書類等の審査について「正確性を確保するための審査体制」を整えるために、ミスの無いようダブルチェックを行うことが望ましいと考えます。	2月10日
19	仕様書	4	6(4)	郵送申請の原本納品は必要でしょうか。	申請書類については電子納品となりますが、郵送で届いたものについて、原本は契約年度内に送付していただきます。	2月10日
20	参加表明書			参加表明書の押印は受任者印で問題ないでしょうか。	代表者印となります。	2月10日
21	ベビーシッター利用 支援事業受付等業務 委託プロポーザル実 施要領	4		価格提案書(見積書) 押印は必要でしょうか。	代表者または権限のある方の氏名の記載および押印をお願いいたします。	2月10日
22	仕様書	6	1	電話問い合わせ件数の実績(または想定)について、通常期/繁忙期(月別)の「受電件数」「平均通話時間」「時間帯別ピーク」をご教示ください。	上記質問・回答10のとおりです。平均通話時間については3~5分で、ピークについては日や月により異なります。	2月10日
23	仕様書	6	1	問い合わせフォーム(メール等)の実績(通常期/繁忙期の件数、平均回答所要時間)をご教示ください。	Webへの問い合わせについては1~2週間に一度位で、平均回答所要時間についてはわかりかねます。	2月10日
24	仕様書	6	2	書類審査不備率(差戻し率)・補正連絡の発生率の実績があればご教示ください(不備の典型例も可能な範囲で)	上記質問・回答8のとおりです。書類の添付漏れが多いと聞いております。	2月10日
25	仕様書	6	4	「申請締切日の5営業日後を想定」とある納品期限について、全件一括での期限でしょうか、または受付分の逐次納品でしょうか。	一括での納品を想定しております。	2月10日
26	仕様書	6	2	審査における判断基準(チェックリスト、FAQ、判断事例集)は区から提供されますか。提供時期をご教示ください	FAQなど作成はしておりますが、詳細は契約事業者と相談のうえ決定いたします。	2月10日
27	仕様書	6	5	郵送方法は普通郵便でしょうか。特定記録・簡易書留等の指定/実績はありますか。	決定通知の送付については普通郵便を想定しておりますが、状況により特定記録等を利用することもあります。	2月10日
28	仕様書	6	5	交付決定通知のページ数(同封物含む)、紙種、印刷面(片面/両面)の想定をご教示ください。	通常1枚、普通用紙・片面印刷を想定しております。	2月10日

29	仕様書	2	4 (4) ③	電子申請と郵送申請件数の割合はどの程度でしょうか。	令和7年度時点では、電子申請7割、郵送申請3割程度となります。	2月10日
30	仕様書	2	4 (4) ④	電子申請システムと記載ありますがこれは当社で準備するものではないという認識ですが相違ないでしょうか？	ご認識のとおりです。	2月10日
31	仕様書	2	4 (4) ⑤	区へ提出する利用台帳（データ）の項目をご教示ください。可能であれば、現在の利用台帳のフォーマットのご提示をお願いします。	月次利用台帳：申請者氏名、カナ、児童氏名、カナ、申請時間、申請金額（日中・夜間分ける）、年度内残時間、交付決定額です。	2月10日
32	仕様書	2	4 (4) ⑧	審査結果で不可となる申請は何件（又は何%）程度でしょうか。また、不可となった場合の申請者への対応方法をご教示ください。	上記質問・回答8のとおりです。不備となった場合、郵送申請では架電、電子申請ではLoGoフォームよりメールを送信いただきます。	2月10日
33	仕様書	2	4 (5)	1件あたりの書類審査所要時間約10～60分と記載がありますが、60分のように時間がかかるのはどのようなケースでしょうか。	複数月分をまとめた申請や、該当する兄弟が複数人いる申請については、60分程度審査がかかる場合があります。	2月10日
34	仕様書	2	5 (2)	申請書類等の審査作業の確認内容をご教示ください。	仕様書に記載のとおりですが、詳細については事業者と協議の上決定してまいります。	2月10日
35	仕様書	3	6 (1) イ	コールセンターについて、申請の多い繁忙期等の開設は、土日祝日もありますでしょうか。ある場合は、年間何日と見込めばよろしいでしょうか。また、月曜日から金曜日の受付時間を延長することはありますでしょうか。ある場合は、何時までの対応が年間何日程度見込めばよろしいでしょうか。	土日祝日は（繁忙期に関わらず）開設しておりません。また平日の受付時間延長についても今のところ検討しておりません。	2月10日
36	仕様書	3	6 (1) ウ	外国語による対応は、現在何語に対応されていますでしょうか。	英語・中国語・韓国語の対応となります。	2月10日
37	仕様書	3	6 (1)	コールセンターのお問合せ件数の実績数をお教えてください。繁忙があるようであれば、繁忙になる時期はどのような時期か、繁忙時各々の件数の目安もご教示ください。	上記質問・回答5のとおりです。繁忙期は、年度の最終月近く3～4月となります。繁忙期以外の時期は概ね質問・回答5の件数となります。	2月10日
38	仕様書	3	6 (1)	現在のコールセンターおよび審査対応の人数をご教示ください。	コールセンターについては3～4人、審査については10～20人程度で、時期により変動があります。	2月10日

39	仕様書	4	6 (2)	申請者が障害児やひとり親家庭に該当する場合、必要となる証明書類は1種類程度と考えて良いでしょうか。	申請者が準備する書類は1種類を想定しておりますが、認定に必要な書類の種類は多々あると考えております。	2月10日
40	仕様書	4	6 (4)	申請者の提出書類および利用台帳を電子データで提出とありますが、郵送申請の添付書類も納品対象として画像作成が必要となりますか。ファイル転送システムに指定はございますか。	郵便申請に関しても、原本納品とあわせデータ納品も必要となります。ファイル転送システムはこちらで指定いたします。	2月10日
41	仕様書	4	6 (4)	繁忙時期はいつ頃で、全体のどの程度が集中しますか。差し支えなければ過去実績の件数推移をご提示いただけますでしょうか。	繁忙時期は、年度の最終ベ近くの3～4月となります。令和7年の受付件数ですが、1月827件、2月710件、3月997件、4月1,052件、5月602件、6月660件、7月708件、8月783件、9月814件、10月829件、11月902件、12月951件となっております。	2月10日
42	江東区 ベビーシッター 利用支援事業 FAQ	4	61 ②	申請状況ステータスについての設問がありますが、申請者から確認できるようになっていますか。現行ではステータス不備や完了に変更していただけますでしょうか。その場合、更新のタイミングについてもご提示いただけますか。	申請者からは確認ができませんようになっています。そのため、ステータスの更新作業は必要ございません。	2月10日
43	江東区 ベビーシッター 利用支援事業 FAQ	5	62	内容に不備があった場合のメール対応ですが、こちらは、申請システムからメールを送信する対応となりますか。	お見込みのとおりです。	2月10日
44	仕様書	3	6 - (1))-	区ホームページに寄せられた質問についてメールにて連絡する、とありますが質問はどの程度の分量入りますでしょうか。	上記質問・回答23のとおりです。	2月10日
45	仕様書	2	4- (4)	受託者が電子申請システムへログインし、申請書等をダウンロードする、とあるが出力データの形式と数をご教示いただけますでしょうか。	CSV形式となります。数は申請件数となります。	2月10日
46	仕様書	4	6 - (3)	利用台帳（データ）の形式をご教示いただけますでしょうか。また、提案前に拝見することはできますでしょうか。	Excel形式です。フォーマットについて、参考にお見せすることは可能です。	2月10日
47	仕様書	2	4	利用台帳（データ）はどのような形式のファイルでしょうか？Excel、Wordなど指定がありましたら、ご教示ください。	Excel形式です。	2月10日
48	仕様書	3	6	コールセンターの問い合わせ想定件数は、月何件ほどでしょうか。	上記質問・回答5のとおりです。	2月10日
49	仕様書	1	4(3))	申請書類の郵送先に関して、受託者住所の公開と私書箱利用のどちらを想定されますでしょうか？	受託者住所を想定しておりますが、契約事業者と相談の上、決定いたします。	2月10日

50	仕様書	2	4(4) ⑤	受託者は区へ提出する利用台帳(データ)を作成すると思いますが、利用台帳の作成にかかる標準的な処理時間はどの程度になりますでしょうか？	受託事業者により作業工程やシステムが異なるため、お答えすることが難しいです。	2月10日
51	仕様書	2	4(4) ⑧	受託者は、区の決定状況に基づき、交付決定通知を作成すると思いますが、作成にかかる標準的な処理時間はどの程度になりますでしょうか？	交付決定通知についても、受託事業者により異なるかと思えます。	2月10日
52	仕様書	2	4(5))	仕様書記載の処理時間幅10分～60分と広いため、平均処理時間があれば共有をいただくことは可能でしょうか？	上記質問・回答7のとおりです。	2月10日
53	仕様書	2	4(5))	月ごとの申請件数の想定を共有頂くことは可能でしょうか？	上記質問・回答6のとおりです。	2月10日
54	仕様書	3	6(1))ウ	英語等外国語による問い合わせに対応できるよう措置と記載がございますが、主な言語・必須言語(例:英語・中国語等)はございますでしょうか？	上記質問・回答14のとおりです。	2月10日
55	仕様書	3	6(1))ウ	英語等外国語による問い合わせに対応できるよう措置と記載がございますが、外国語(日本語以外)の入電はどの程度の想定になりますでしょうか？	件数までは把握しておりません。電話での対応が難しい等、状況によってはメールで多言語対応をしていただくケースも想定されます。	2月10日
56	仕様書	3	6(1))カ	業務管理者とオペレーター間の情報共有による最新のFAQ等に基づく対応と記載がございますが、FAQのご提供を頂くことは可能でしょうか？	上記質問・回答26のとおりです。	2月10日
57	仕様書	3	6(1))カ	月次の想定受電件数や期間中の繁忙差(繁忙期や曜日ごとの増がある場合、その時期と増加率)を共有頂くことは可能でしょうか？	令和6年度の年間問い合わせ件数は1,681件ですが、年度末の申請締切時や、HP・区報にて事業の変更等周知した際は問い合わせが増加します。	2月10日
58	仕様書	3	6(1))カ	応答率90%の基準は「月次」で問題ございませんでしょうか？	お見込みのとおりです。	2月10日
59	仕様書	3	6(1))キ	区から指示があったものについては、受託者が申請者へメールで回答すると記載がありますが、メール返信の実施基準(例:24時間以内/36時間以内など)について定めはございますでしょうか？	特に時間の定めはございませんが、1～2営業日で回答しています。	2月10日
60	仕様書	3	6(1))キ	メールフォームからの問い合わせ対応に使用するメーラーは受託事業者側で用意する認識でよいか	現在委託者側のメールを使用しておりますが、契約事業者と相談の上決定いたします。	2月10日
61	仕様書	3	6(1))キ	区から指示があったものについては、受託者が申請者へメールで回答すると記載がありますが、処理量はどの程度が予測されますでしょうか？	上記質問・回答23のとおりです。	2月10日
62	仕様書	3	6(1))キ	区から指示があったものについては、受託者が申請者へメールで回答すると記載がありますが回答フォーマット(テンプレート)はございますでしょうか？	内容によりますが、受託事業者と協議の上作成しております。	2月10日
63	仕様書	3	6(2))	ベビーシッター利用者向けの外部FAQは用意されますでしょうか。またその有無にかかわらず、受託業者で用意することは問題ございませんでしょうか？	HP等で周知しているもの以外に、受託事業者にてコールセンター等問い合わせ対応用に作成されるということであれば問題ございません。	2月10日

64	仕様書	4	6(2) 才	受託者は、イ～エの事務において、利用資格の要件を満たさない場合や、記載漏れ、添付漏れ等の不備がある場合は、申請者に連絡のうえ必要な調整を行うと記載がございますが、過去実績ベースの不備発生率(%)があればご教示いただけますでしょうか？	上記質問・回答8のとおりです。	2月10日
----	-----	---	-----------	--	-----------------	-------