

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	2	6	期間内の想定受電件数は何件でしょうか。	令和6年1～3月の想定受電件数（総数）は、計700件程度を見込んでいます。受電のピークは、令和5年度の申請締切（4月中旬）が迫った3月と想定しています。	9月19日
2	仕様書	2	6	1件あたりの対応時間は約何分でしょうか。	込み入った内容のお問合せを除き、一般的には10分以内と想定しています。	9月19日
3	実施要領	4	6	(4)について法人税、消費税の納税証明書の種類は「その1」を3か年分でもよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。	9月25日
4	実施要領	3	6	他自治体におけるコールセンター業務・書類審査業務の受託とございますが、行政機関からの受託でも問題ございませんでしょうか？	「自治体」とは、都道府県、市区町村などの普通地方公共団体を指していますが、参考として国や独立行政法人等からの受託実績を記載していただいで差し支えありません。	9月26日
5	実施要領	1		最低制限価格の設定はございますでしょうか。	最低制限価格の設定はございません。	9月26日
6	仕様書	2	6 (1)	入電数想定、1件あたりの対応時間想定がございましたらご教示ください。	上記質問・回答1・2のとおりです。	9月26日
7	仕様書	2	6 (1)	業務従事体制について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問題ございませんでしょうか。	問題はございません。	9月26日

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
8	仕様書	1	4 (3) ウ	まずは郵送のみの受付申請であり、メールでの受付はないという認識でお間違いないでしょうか。	現時点では、まずは郵送受付のみで事業を開始し、電子申請受付の導入については、契約事業者と調整のうえ準備を進めていく予定です。ただし、導入時期は未定です。	9月26日
9	仕様書	1	4 (3) ウ	時期未定とのことですが、電子申請システムは貴区でご用意いただける認識でお間違いないでしょうか。受託者で見積もりの必要があるかどうかの確認となります。	お見込みのとおりです。	9月26日
10	仕様書	2	(1) カ	申請者へのメール対応をする際のアドレスは受託者が事前に用意しておく必要がありますでしょうか。	お見込みのとおりです。	9月26日
11	実施要領	4	6 (3)	提出書類の見積へ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。	9月26日
12	実施要領	4	6 (4)	法人税、地方消費税の納税証明書は未納のない証明(その3の3)もしくは、納付した税額及び未納税額等の証明(その1)どちらの提出が必要となりますでしょうか。	上記質問・回答3のとおりです。納付すべき税額・納付済額・未納税額が確認できるものをご提出ください。	9月26日
13	実施要領	4	6 (4)	提出書類の各種納税証明書は写しても問題ないでしょうか	写しのご提出で問題ありません。当プロポーザルの公表日(9月14日)以降に交付されたものをご提出ください。	9月26日

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
14	仕様書	2	4	<p>交付決定通知書の送付は何件でしょうか。</p> <p>また、郵便・宅急便の指定、書留など郵送方法の指定はありますか。</p>	<p>交付決定通知書は申請1件につき1通送付するため、想定申請件数分(1,300件)の送付を想定しています。ただし、利用者が同一月の利用を2回に分けて申請した場合は、1通の交付決定通知に集約するため、必ずしも申請件数とは一致しません。</p>	9月29日
15	仕様書	2	4	<p>交付決定通知書は受託者が作成するものでしょうか。</p> <p>その場合、フォーマットはありますか。</p>	<p>様式は区が作成します。受託者は、管理台帳の情報をもとに交付決定通知書を作成します。</p>	9月29日
16	実施要領	4	6	<p>見積書は「毎月の固定費と申請件数に応じた経費とを分けて記載」とありますが、</p> <p>固定費＝人件費等 経費＝郵送費・印刷</p> <p>という認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>固定費については、人件費やコールセンターや書類審査の拠点を運営する経費等が想定されます。実績応じて変動する経費については、郵送費や印刷費、業務の繁閑に応じた人件費等が想定されます。</p>	9月29日
17	仕様書	1	4	<p>利用申請する申請書（フォーマット）は、事前に江東区様より発送されるものでしょうか。</p> <p>申請者自身でダウンロードしたものになりますでしょうか。</p>	<p>申請者自身がダウンロード・印刷するものですが、そのような媒体をお持ちでない方については、区役所窓口での配付または受託者からの郵送も想定しています。</p>	9月29日
18	仕様書	1	4	<p>上記に関連して、申請書送付は今回の委託業務範囲に含まれないという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>上記回答のとおりです。</p>	9月29日
19	仕様書	1	4 (3) ウ	<p>「電子申請システムによる申請を導入（時期は未定）」とありますが、</p> <p>①今期運営期間中に導入の予定はございますか。</p> <p>②運営期間中導入の場合、電子申請システムは、受託者手配となり、見積に含める必要はございますか。</p>	<p>①未定です。</p> <p>②電子申請システムは区が手配するため、その構築費用を見積に含める必要はありません。</p>	9月29日

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
20	仕様書	2	5	申請者情報のデータ入力について、ファイル形式を教えてくださいでしょうか。	Excelファイルを予定していますが、契約事業者と相談のうえ決定いたします。	9月29日
21	仕様書	2	5	交付通知書の作成、印刷及び申請者あてに送付するにあたり、通知書のフォーマット、送付封筒のレイアウトのフォーマット等は提供いただけますでしょうか。	通知書のフォーマットは区が作成のうえ提供いたしますが、封筒については、区と受託者とで相談のうえ、受託者がデザインするものいたします。	9月29日
22	仕様書	2	5	申請書受付窓口について、送付先を私書箱、局留めで対応してもよいでしょうか。	申請書の郵送先は、受託者が書類審査業務を行う場所と想定しておりますが、詳細は相談のうえ決定いたします。	9月29日
23	仕様書	3	6 (1) イ	「申請の多い繁忙期などの開設については協議」とありますが、 ⇒過去開設時間の延長、休日対応などした実績はありますか。また想定されている繁忙期は何月になりますでしょうか。	新規事業のため過去実績はありません。申請・問合せのピークは年度内の申請締切が迫る3～4月、審査は3～5月がピークと想定しております。	9月29日
24	仕様書	3	6	区のホームページの問い合わせフォームから寄せられた問い合わせで、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、回答返信するにあたり、受託者が取得したメールアドレスで返信となりますでしょうか。	お見込みのとおりです。	9月29日
25	仕様書	3	6 (1) カ	上記に関連して 「区から指示があったものについて、メールで回答」とありますが、 ①件数/月をご教示ください。 ②メールアドレスなどは、貴区よりご教示いただける認識でありますか。	①件数は想定しておりません。事業者において想定のうえお見積りをお願いいたします。 ②送信者のメールアドレスを示したうえで、区から受託者へメールを転送します。	9月29日

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
26	仕様書	3	6 (1) ウ	「英語等外国語による対応」とありますが、想定する具体的な言語、入電件数/月をご教示お願い致します。 こちらは電話での対応となり、メールでは外国語対応はなしとの認識であっていただけますでしょうか。	英語のほか、中国語や韓国語を想定していますが、外国語による入電件数は想定しておりません。 基本的には電話対応となりますが、申請者の状況により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。	9月29日
27	仕様書	3	6 (1) エ	時間外ガイダンス、混雑ガイダンスは必要となりますか。	ガイダンスがあることが望ましいと考えます。	9月29日
28	仕様書	3	6	(2) 書類審査業務等の実施場所については、首都圏以外の場所で実施となっても問題ないでしょうか。	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、首都圏以外の場所でも差し支えありません。	9月29日
29	仕様書	4	6 (2) オ	「申請者に連絡の上、必要な調整を行う。」と記載がありますが、 ①電話での対応となりますか。 ②電話番号は、区より提供いただく形でしょうか。 (理由：R5江東区認可外保育施設保護者負担軽減補助金交付申請兼請求書、領収書用紙に、申請者の電話番号、メールアドレスがみあたらないため)	①基本的には電話での対応となりますが、申請者の状況によりメールでの連絡も想定されます。 ②申請書に電話番号等の連絡先記入欄を設ける予定です。	9月29日
30	仕様書	4	6 (2) カ	「区へ提出する利用台帳（データ）を作成するとありますが、 ①データ形式：EXCELでしょうか。 ②提出方法：メールでしょうか。 ③頻度：週に1度程度となりますか。前週分を提出等	①Excelの予定ですが、詳細は契約事業者と相談のうえ決定いたします。 ②外部記録媒体での提出を原則とし、セキュリティが確保されるのであれば、受託者のファイルストレージサービスまたは区のファイル転送システムの使用も可能と考えます。 ③申請書等の書類と併せて申請締切日後にまとめて提出いただく想定ですが、詳細は契約事業者と相談のうえ決定いたします。	9月29日
31	仕様書	4	6 (2) ケ	外字はありますでしょうか。その場合の外字ファイルの支給可否および種類をお教えいただけますでしょうか。	氏名に外字を含む児童も想定されます。区から受託者へ外字ファイルを提供いたします。	9月29日

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
32	仕様書	4	6 (2) ケ	<p>「交付決定通知」が郵送とありますが、</p> <p>a. 郵送の封筒は、提供いただけますでしょうか。それとも弊社手配となりますか。</p> <p>b. 郵送する紙の大きさ、枚数、紙の品質（上質紙等）、封入方法（三つ折等）、封筒のサイズ等、封筒の色（茶、白等）ご教示ください。（郵送費用算出のため）</p>	<p>a. 封筒は受託者の手配となります。</p> <p>b. 交付決定通知はA4サイズで1枚、封入方法は三つ折り、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。</p>	9月29日
33	仕様書	6	12	<p>受託者は本業務を再委託をしてはならないと記載があるが、封筒作成印刷等についても、再委託不可となりますでしょうか。</p>	<p>主要な業務の再委託は禁止ですが、主要ではない部分の業務については、区と契約事業者とで相談のうえ、区の承諾があれば再委託が認められる場合もあります。封筒作成は、あくまでも一連の業務に付随して行うものであるため、外部事業者による印刷も可能と考えます。</p>	9月29日
34	仕様書	1	4	<p>申請書の様式について、申請書1枚に対して、世帯分記載か個人記載のどちらでしょうか。</p>	<p>個人記載の予定です。</p>	9月29日
35	仕様書	4	キ	<p>データは外部記録媒体に記録の上とありますが、外部媒体の利用は必須になりますでしょうか。セキュリティの観点から媒体送付ではなく、ストレージでのデータ納品は可能でしょうか。</p>	<p>外部記録媒体での提出を原則とし、セキュリティが確保されるのであれば、受託者のファイルストレージサービスまたは区のファイル転送システムの使用も可能と考えます。</p>	9月29日
36	実施要領	1	2 (4)	<p>令和6年度の委託上限額に対しての、月毎の想定申請件数と想定入電件数をご教示ください。</p>	<p>令和6年度（1年間）の想定申請件数は5,200件、想定受電件数（総数）は、2,800件程度を見込んでいますが、月毎の件数は想定しておりません。なお、申請、受電ともにピークは、当該年度の申請締切が迫る3～4月と想定しております。</p>	9月29日
37	仕様書	4	キ	<p>提出期限は区が指定するとありますが、利用月を遡った申請は受付対象となるでしょうか。年度内利用分を3月末にまとめて申請される場合は受付対象になるでしょうか。</p>	<p>いずれも対象となります。</p>	9月29日

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
38	評価基準			配点の内容について、提案点が230点、価格点が10点の合計240点満点の認識でよいでしょうか。	評価基準書に記載された配点のとおりです。	9月29日
39	仕様書	4	(2)オ	「不備がある場合の調整」とありますが、原本に修正が必要な場合、申請者に原本返送の必要がありますか。それとも電話でヒアリングの上、CCにて修正となりますでしょうか。	大半の修正は軽微なものと想定しており、申請者に電話等で確認のうえ受託者において修正していただきますが、不備の程度が大きいものについては、原本の返送が必要なケースもあると想定しております。	9月29日
40	仕様書	4	(2)オ	「不備がある場合の調整」で、申請期間内に連絡がつかない場合、どのような対応になりますか。申請者へ返送し、月ずれで受付可能となりますでしょうか。	当該利用月の補助金の支払いまでに連絡がつかない場合は、受託者から申請者へ連絡を行い、翌月以降の支払いとなります。	9月29日
41	仕様書	4	(2)キ	申請者の提出書類及び利用台帳（データ）を提出 ⇒上記以外に報告物がありましたら、ご教示ください。 例：日報、月次報告書など	コールセンター業務における日報や月報を提出いただく予定ですが、詳細は契約事業者と調整のうえ決定いたします。	9月29日
42	仕様書	1	4	申請書の受領について、郵送のみ（電子申請導入されてから電子申請受付可）となり、FAX、メール、電話での申請は受付しないとの認識でよいでしょうか。	お見込みのとおりです。	9月29日
43	仕様書	1	4	電子申請システムについて、差支えない範囲で導入予定サービス名称等をご教示いただくことは可能でしょうか。不可の場合、通信要件（利用するにあたり、必要な通信環境や、通信機器・PC等に必要な設定）等がありましたら、ご教示ください。	「LoGoフォーム」による電子申請受付の導入を検討しています。	9月29日
44	仕様書	1	4	郵送申請の場合はベビーシッター要件証明書、領収書は原本の提出となるでしょうか。	お見込みのとおりです。	9月29日

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
45	仕様書	2	5	振込不能の場合、貴区側にて対応する認識でよろしいでしょうか。	再度の振込処理は区が行いますが、申請者への連絡等については受託者を介して行う場合も想定しております。詳細は相談のうえ決定いたします。	9月29日
46	仕様書	3	6	申請書の郵送先は、受託者の指定する場所よろしいでしょうか。またそれは私書箱もしくは郵便局留めでもよろしいでしょうか。	申請書の郵送先は、受託者が書類審査業務を行う場所と想定しておりますが、詳細は相談のうえ決定いたします。	9月29日
47	仕様書	3	6	申請書と内訳書は申請者により、貴区ホームページからのダウンロードとなるでしょうか。	お見込みのとおりです。ただし、ダウンロードや印刷が可能な媒体をお持ちでない方については、区役所での配付も想定しております。	9月29日
48	仕様書	3	6	「ベビーシッター要件証明書」は指定の様式があるでしょうか。それとも事業者によりまちまちでしょうか。	様式(書類の形式)は事業者により異なりますが、記載事項は東京都が指定する同一の内容となります。	9月29日
49	仕様書	3	6	コールセンターの通話について、コールダイヤルとのご指定ですが、発信者に通話料金がかからないサービス(フリーダイヤル、フリーコール等)でしたら問題ないとのことではよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。	9月29日
50	仕様書	3	6	受託者側で市外局番等の電話番号をご用意させていただく場合、約3か月の業務終了後、その電話番号は解約・廃番を行う想定で問題ございませんでしょうか。貴区側で継続して利用されるなどの可能性はありますでしょうか。	ご用意いただくフリーダイヤルの電話番号について、5年度の3か月の業務終了後、6年度も受託者と継続して契約する場合は継続使用とし、契約を終了する場合は解約・廃盤または継続のご相談をさせていただく想定です。	9月29日
51	仕様書	3	6	「申請の多い繁忙期等」とはいつごろ(何月)を想定されているでしょうか	5年度については、申請締切が迫る3月が申請のピークと想定しております。	9月29日

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
52	仕様書	3	6	区ホームページの問い合わせフォームからの問い合わせのうち、受託者で回答するものについては、貴区よりどのように連携されるのでしょうか	問い合わせ者からのメールを受託者へ転送いたします。	9月29日
53	仕様書	3	6	受託者が申請者へメールで回答する場合のメールアドレスは、受託者が任意で用意するものでよろしいでしょうか。メールアドレスのドメインについて指定がありますでしょうか。	上段はお見込みのとおりです。ドメインの指定はありません。	9月29日
54	仕様書	3	6	メールでの問い合わせ対応件数について、想定件数がありますでしょうか。過去実績、類似業務の実績数値があればご教示ください。	件数の想定はありません。事業者において想定のうえお見積りをお願いいたします。	9月29日
55	仕様書	3	6	申請者の住所・年齢等の確認のために本人確認書類等を、振込口座名義人の確認のために通帳やキャッシュカードの写しを提出いただくことを想定されているでしょうか。審査はそれら確認書類との照合確認となるでしょうか	本人確認書類や口座情報等の根拠書類の提出は求めません。	9月29日
56	仕様書	3	6	ベビーシッターを利用した児童ごとに月単位で申請する、という認識でよろしいでしょうか	基本的にはご認識のとおりです。ただし、同一年度内の利用であれば遡って申請がすることが可能なため、1月と2月の利用分（6年度の場合は1年分）を3月にまとめて申請するケースも多いと予想します。	9月29日
57	仕様書	4	6	申請の不備発生率はどのくらいを想定されているでしょうか	不備発生率の想定はありません。事業者において想定のうえお見積りをお願いいたします。	9月29日
58	仕様書	4	6	利用台帳（データ）の様式は貴区からの指定があるのでしょうか	区と契約事業者とで相談のうえ様式を作成する予定です。	9月29日

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
59	仕様書	4	6	データは外部記録媒体に記録すると指定されていますので、ファイルストレージ等でデータのやり取りは提案不可との認識でよろしいでしょうか。	セキュリティ対策が万全であれば、受託者が用意するファイルストレージサービスまたは区のファイル転送システムの利用を妨げるものではありません。	9月29日
60	仕様書	4	6	申請書類の納品形態について、ファイルに綴じる等の指定はあるでしょうか	申請書類の納品形態については、ファイル綴じ込みまたは1件ごとにクリアファイルで管理するなど、契約事業者と相談のうえ決定いたします。	9月29日
61	仕様書	4	6	申請対象となるベビーシッターの利用は、令和6年1月1日以降のものとなるでしょうか。	お見込みのとおりです。	9月29日
62	仕様書	4	6	交付決定通知書については、交付決定対象者のみでよろしいでしょうか。不交付の場合は、不交付の結果通知は送付不要でよろしいでしょうか。	不交付の場合にも決定通知を送付する予定です。そのため、想定申請件数（1,300件）分、通知を送付する想定です。	9月29日
63	仕様書	4	6	書類の締切日は消印日ではなく、受託者の指定する場所（受託者の審査処理の場所等）への到着日となるでしょうか	基本的には、受託者の指定する場所への必着とします。ただし、締切日を過ぎて到着した書類の数量や到着日などの状況により、臨機応変な対応も想定されます。	9月29日
64	仕様書	4	6	締切日を過ぎて到着した申請の扱いについてご教示ください。翌月処理とする、もしくは受付不可とするなど	基本的には、翌月処理としますが、締切日を過ぎて到着した書類の数量や到着日などの状況により、臨機応変な対応も想定されます。	9月29日

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
65	仕様書	4	6	「区が指定する日に申請者へ交付決定通知書を郵送する」とありますが、この指定日は郵便局への差出日によろしいでしょうか。（申請者への到着日ではなく）	お見込みのとおりです。	9月29日
66	仕様書	4	6	交付決定通知書の郵送郵便局について、ご指定の郵便局ありますでしょうか。貴区内の郵便局より郵送する必要がありますでしょうか。もしくは、弊社事務センター近辺の郵便局より郵送も可能でしょうか。	郵便局の指定はありませんが、区と契約事業者とで相談のうえ決定いたします。	9月29日
67	実施要領	4	6	価格提案書（見積書）に指定の様式はありますか	指定の様式はありません。	9月29日
68	実施要領	3	6	提案書に関して正本1部、副本8部とございますが正本に押印は必要になりますでしょうか。また、副本に社名等記載は問題ございませんでしょうか	正本への押印や副本の社名等記載については、定めはありません。	9月29日
69	仕様書	3	6	(1) コールセンター業務、イコールセンターの稼働開始日は令和6(2024)年1月4日(木)からとの認識でよろしいですか。	現時点では、令和6年1月1日以降のベビーシッター利用料を補助し、実際の業務開始日は同月4日を予定しておりますが、事業開始の準備状況等を踏まえて決定いたします。	9月29日
70	仕様書	3	6	(1) コールセンター業務、ウ主要となる言語をご教示ください。	主要言語は英語ですが、その他の言語として、中国語や韓国語にも対応いただけるのが望ましいと考えます。	9月29日
71	仕様書	5	8	実績に基づく経費にはどのような項目が含まれますか。	実績に基づく経費とは、申請件数により変動する経費を指します。例として、書類の受付・審査・データ入力・交付決定通知等に要する手数料や、郵送代などが想定されます。	9月29日

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
72	実施要領	3	6 (2)	副本は押印不要、社名をマスキングするなどご指定はございますでしょうか。	指定はありません。	9月29日
73	実施要領	4	6 (3)	価格提案書は企画提案書を分けて提出(一緒に綴らない)する認識でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。	9月29日
74	仕様書	1	2	委託期間が令和6年1月1日から令和6年3月31日とございますが、実際の業務開始日は令和6年1月4日からの認識でお間違いないでしょうか。	現時点では、令和6年1月1日以降のベビーシッター利用料を補助し、実際の業務開始日は同月4日を予定しておりますが、事業開始の準備状況等を踏まえて決定いたします。	9月29日
75	仕様書	1	(3) エ	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。	現時点ではExcelでの作成を予定しています。入力項目は未定です。	9月29日
76	仕様書	2	(5)	1件当たりの書類審査所用時間が約10分~60分とございますが、不備無書類は約10分で完了、不備があると最大で約60分程度かかるということでお間違いないでしょうか。どの程度不備が発生するか想定されておりましたらご教示願います。	お見込みのとおりです。不備の発生数については想定しておりません。事業者において想定のうえお見積りをお願いいたします。	9月29日
77	仕様書	3	カ	メール回答はあくまでも貴区から指示があった件に限り受託者が回答するということよろしいでしょうか。 メールアドレスは本業務用に受託者が用意をし、そのメールアドレスは貴区のホームページ等には公開はされないという理解でよろしいでしょうか。 メールアドレスのドメイン等にご指定はありますか。	上段、中段ともにお見込みのとおりです。ドメイン等のしてはありません。	9月29日
78	仕様書	3	(2) ア	申請書には振込口座が確認出来る書類が添付されておりますでしょうか。(通帳のコピーなど)	添付は求めず、申請書に口座情報を記入していただくのみです。	9月29日

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
79	仕様書	4	オ	記載漏れ、添付漏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ございますが、連絡手段は電話をし、必要に応じて補記、書類の差戻し行うこととなりますでしょうか。	お見込みのとおりです。	9月29日
80	仕様書	4	ケ	封筒の作成とございますが既製品を使用せず、オリジナルの封筒を作成するというのでしょうか。オリジナルの封筒を作成する場合、現段階で想定されるサイズ、色、厚さ、デザインイメージなどご教示ください。	上段はお見込みのとおりです。封筒のサイズは長形3号を基本とし、A4版の交付決定通知書を3つ折りで封入する想定です。その他封筒の仕様については、区と契約事業者とで相談のうえ決定いたします。	9月29日
81	仕様書	3	(2)ア	郵便代が足りない場合は受託者負担になりますでしょうか。また到着した書類原本(審査処理済み)の納品はどのような手順で行えばよろしいでしょうか。	申請者への書類送付にかかる郵便代はすべて受託者の負担となるため、事業者において想定のうえお見積りをお願いいたします。審査処理済み書類の納品方法は、相談のうえ決定いたします。	9月29日
82	仕様書	4	キ	外部記録媒体について、メディア(USBメモリ等)の指定はございますか。また、外部記録媒体以外のデータ授受手段(セキュリティが確保されたファイルストレージ等)を提案し、ご検討いただくことは可能でしょうか。	現時点では指定はありません。その他の方法として、受託者のファイルストレージまたは本区のファイル転送システム等がございますが、データ授受手段は相談のうえ決定いたします。	9月29日
83	その他			対象者約26,000件に対し、本事業の制度を告知する手段はどのようなこと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。(例)書面で通知、区ホームページに掲載、区報に掲載など	現時点では、区ホームページへの掲載、区子育て情報ポータルサイトへの掲載、SNS、区報、区内公共施設でのチラシ・ポスターの配布・掲示などを予定しております。	9月29日
84	仕様書	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を講じること」とありますが、何ヶ国語までの対応が望ましいでしょうか。またその言語について指定はございますでしょうか。	対応言語数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いただけるのが望ましいと考えます。	9月29日

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
85	仕様書	6	1	「エ コールセンターへの通話はコールダイヤル対応とし、通話料は受託者が負担すること」とありますが、フリーダイヤルを設置することによってよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。	9月29日
86	仕様書	6	1	「カ …受託者が申請者へメールで回答する。」とありますが、お問い合わせフォームに入ったお問い合わせの共有は、どのような方法となりますでしょうか。	区から受託者へメールを転送し、申請者へ回答される際は区のメールをC.C.に加えていただくなどの方法です。方法の詳細は、契約事業者と調整のうえ決定します。	9月29日
87	実施要領	4	6	見積書は「申請件数に応じた経費については、申請1件あたりの単価を記載」とありますが、記載する金額は1件分でしょうか。1300件分でしょうか。	1件あたりの単価を記載のうえ、1,300件分の総額がわかるようご作成ください。	9月29日
88	仕様書	1	4 (3) ウ	電子申請システムによる申請の導入について、時期未定とのことですが、システムは江東区にて導入のうえ受託者と共有する予定ですか？それとも受託者にて導入する想定でしょうか？	上記質問・回答9のとおりです。	9月29日
89	仕様書	1	4 (3) ウ	(受託者がログイン後に申請書等をダウンロードのうえ印刷することを想定)とありますが、利用内訳表、ベビーシッター要件証明書、領収書等の証明書や証憑について、画像などペーパーレスは想定されていますでしょうか？	現時点では想定しておりません。区の会計処理上、申請書および根拠書類は、紙ベースで審査、処理、保管する必要があるため、電子申請で受け付けた書類はすべて印刷が必要です。	9月29日
90	仕様書	3	6 (1) カ	「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」とありますが、受託者が送信するメールのドメイン (@○○○.○○.jp (com)) については、指示や指定等がありますか？	指定はありません。メールの件名等から、区の受託事業者からの回答メールであることが明らかであれば、ドメインの種別は問いません。	9月29日
91	仕様書	4	6 (2) キ	申請締切日は、区が指定する提出期限の3営業日前と想定されるため、必ずしも参考例の図のように月末営業日の設定にこだわる必要はないですか？	現時点では、申請期限日は月末の平日開庁日を想定しています。区民にとってのわかりやすさの観点からも、利用月の月末(平日)としたところですが、事業者から区へのデータ・書類提出日は、仕様書の例を基本としつつ、区と契約事業者とで調整のうえ定めます。	9月29日

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
92	仕様書	4	6 (2) ケ	交付決定通知の郵送について、誤送付対策として、窓あき封筒を使用することは可能でしょうか？	可能です。	9月29日
93	仕様書	4	6 (2) ケ	交付決定通知の郵送方法について、簡易書留郵便や特定記録郵便等の定めはありますでしょうか？	定めはありませんが、普通郵便を想定しています。	9月29日
94	仕様書	1	4	利用台帳の様式に指定はございますでしょうか。	区と契約事業者とで調整のうえ利用台帳の様式を定めます。	9月29日
95	仕様書	2	4	本契約期間（R6.1～R.6.3）における「年度内の利用」とはR6.1～3利用分に限定されるという認識でよろしいでしょうか。 （R5.4～12は申請があっても対象外と判断してよろしいでしょうか。）	お見込みのとおりです。	9月29日
96	仕様書	4	6	利用台帳（データ）の納品については、クラウドサービスの利用も検討可能でしょうか。	検討は可能ですが、納品方法は区と契約事業者との間で調整のうえ決定します。	9月29日
97	仕様書	3	6	メールの返信対応については、弊社独自ドメインで対応してもよろしいでしょうか。	構いません。	9月29日
98	仕様書	3	6	外国語対応は英語以外の言語も想定されていますか。その場合、具体的な言語をお示しいただけますでしょうか。（中国語・韓国語等）	主に英語を想定していますが、その他の言語（中国語・韓国語）にも対応いただけるのが望ましいと考えます。	9月29日
99	仕様書	6	12	区の指定する管理区域とはどういう場所を指しますでしょうか。	書類審査業務、コールセンター業務ともに、区と契約事業者とで相談のうえ決定した場所を指しています。	9月29日

番号	資料名	頁	項目	質問内容	回答内容	更新日
100	実施要領	3	6	コールセンターは応答率90%以上を担保していれば、専任でなくとも問題ないという認識ですが、お間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。	9月29日
101	実施要領	3	6	提案書については横方向に文字を記載すれば用紙は縦方向でもよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。	9月29日