

豊田市当初入園業務委託プロポーザル 質問への回答

NO	資料名	記載箇所	質問内容	回答
1	実施要領	7 提案書等の提出書類	A4サイズ片面12枚以内とありますが、表紙・目次を除いた本文のみのページ数と理解してよろしいでしょうか。 「表紙、目次及び本文を含むので注意すること。」とありますが、こちらは、社名及び社名を連想させるロゴ等を使用しない、にかかるとのご説明という理解でよろしいでしょうか。	表紙・目次を含めA4サイズ片面12枚以内です。
2	実施要領	7 提案書等の提出書類 (1) 業務経歴	官公庁における委託業務の実績一覧(業務名、発注者、請負金額、契約期間及び業務の概要等)と記載がございましたが、副本に「発注者名(委託元自治体名)」は記載しても問題ありませんでしょうか。	問題ございません。
3	評価基準		業務実施体制・人員配置(8点)に、運営責任者との記載がございましたが、業務担当責任者を指しているという理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
4	仕様書	7 委託業務	業務内容に、窓口業務や、受電対応の記載がなく、5業務日時(3)には架電、返電、窓口受付という記載がありますが、本委託範囲は窓口や問合せ受電対応は含みますでしょうか。	保育課窓口での対面の対応業務や申請受付に関する問合せ受電対応は業務内容に含みません。 ただし、申請の不備対応における架電・返電は業務内容に含みます。
5	仕様書	7 委託業務	「委託者がオンライン申請システムを構築するにあたり、必要な助言及び技術的サポートを行うこと。」とありますが、ここでいう「技術的サポート」とは、【実際にシステムを構築するオペレーション】を指すものではなく、【業務オペレーション、運用観点に基づく口頭説明や資料提供やご提案】を意味するという理解で相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
6	仕様書		オンライン申請システムの完成予定はいつ頃のご予定でしょうか。(令和8年7月末など)	令和8年8月初旬から中旬を予定しています。
7	仕様書	7 委託業務	(2)当初入園申請事務処理及び審査業務ア～キ工程がございましたが、この工程内で、一時的に貴市への提出(貴市でのチェックなど)はなく、ア～キまで受託者側で実施するという理解で良いでしょうか。	ご認識のとおりです。なお、ア～キの工程を完了した申請データが一定数に達した際には、随時提出していただく予定です。
8	仕様書	7 委託業務	「受託者は、本業務を円滑に遂行するために必要な電話通信環境(回線及び端末等)を自らの責任において確保すること。」とありますが、インターネット回線を使用するクラウドコールセンターシステムの利用でも差支えございませんでしょうか。また、用意する電話番号は050番号でもよろしいでしょうか。不可の場合、ご指定の番号をご教示ください。	通信の暗号化、ログやアクセス権限の管理等を実施した上で、豊田市個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記を遵守していただければ、クラウドコールセンターシステムの利用も問題ございません。また、電話番号は050番号でも問題ございません。
9	仕様書	8 想定業務量	当初入園申請事務処理及び審査業務における不備に関する質問です。申請不備率が18%と記載がございましたが、不備のうち、【補記だけが必要な割合】、【架電が必要な	申請方法が変わるため、予測ですが【架電が必要な割合】や【電子申請上の差戻し】が基本的な不備対応となることを想定しています。【補記だけが

			割合】、【郵送が必要な割合】のそれぞれの割合を教えてくださいませんか。	必要な割合】や【郵送が必要な割合】は限りなく低いと想定しています。
10	仕様書	9 業務スケジュール	②マニュアル作成・研修の時期の目安が令和8年7月～8月と記載ありますが、研修場所を執務室と別で数日ご用意いただく相談は可能なものでしょうか。もしくは、先だって9月1日より使用可能な執務室を前倒してお借りする相談は可能でしょうか。	使用できる部屋数に限りがあるため、必要に応じて調整しますが、確保できない場合は執務室が研修場所となります。確保できた場合でも、数時間～半日の場合があります。
11	仕様書	13 施設及び業務物品	(3) 委託者にご用意いただく業務オンライン端末はいつ頃貸与いただけますでしょうか。	端末管理所属との調整によりますが、令和8年8月中を目途に10台準備する予定です。
12	評価基準	将来性・DX提案・業務改革提案	DXソリューションの具体的な提案(根拠・費用対効果を含む)とありますが、本委託契約内ではなく、来年度以降の将来的に実現可能なDX提案という理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
13	仕様書	9 業務スケジュール	④未申請者への勧奨とありますが、架電などで繋がらず不備が未解消のままで勧奨する方の割合もしくは件数はどれぐらいでしょうか。	申請方法が変わるため、不明です。
14	仕様書	7 委託業務(2)当初入園申請事務処理及び審査業務 才 進捗管理及び報告	業務の進捗管理を行う。また、利用者等からの問合せ内容及び対応について記録をし、問合せ内容の分析・集計及び集計結果に基づくFAQ内容の随時更新を行う。と記載がありますが、進捗管理は貴市が作成するシステムで実施する理解でよろしいでしょうか。また、保護者様からの申請に係る審査につきましても貴市が作成するシステムで実施する理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
15	仕様書	9 業務スケジュール	実業務については、不備勧奨は12月末まで行う理解ですが、基本的に11月末で終了という理解であってまうでしょうか。	ご認識のとおりです。ただし、受託者の業務遂行計画書により変動する可能性があるかと想定しています。
16	仕様書	13 施設及び業務物品	(3)「各種封筒」「後納郵便物等郵送料」と記載がありますが、使用目的としましては、不備のあった際に、架電が繋がらない保護者様に対して、「発送、封入」に使用される認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりですが、業務内容に郵送は含まれないため、郵送が必要な場合は委託者が事務を行います。
17	仕様書	7 委託業務	1号認定の対象者に関しまして、世帯情報確認が必要でしょうか。	必要です。
18	仕様書	13 施設及び業務物品	貸与いただく業務オンライン端末にMicrosoft Officeが入っていますでしょうか。Officeソフト(Excel、Access)の利用可否をご教示ください。	Microsoft Officeが入っており、Officeソフト(Excel、Access)の利用が可能です。
19	評価基準	オンライン構築への関与(8点)	窓口及び市民の方からの受電(不備架電の折り返しは除く)が委託範囲外の場合、下記は評価基準から省かれる認識でよろしいでしょうか。 ・多様なチャネル(電話・窓口・オンライン)に対応した問い合わせ体制が整理されているか	オンライン構築への関与(8点)の評価基準は、窓口及び市民の方からの受電(不備架電の折り返しは除く)が委託範囲外か否かで評価基準が分かれるわけではありません。 システム構築の助言及び技術的支援の内容に応じて評価します。
20	評価基準	オンライン構築への関与(8点)	窓口及び市民の方からの受電(不備架電の折り返しは除く)が委託範囲外の場合、下記についても、評価基準から省かれる認識	NO.19と同様です。

			<p>でよろしいでしょうか。評価基準の場合、操作案内・補助は、不備のあった方への対応の際に必要な認識でよろしいでしょうか。</p> <p>・申請者へのオンライン操作案内・補助の仕組みが具体的に示されているか</p>	
21	仕様書	7 委託業務 カ 執務スペース・必要物品の準備(イ)	<p>当該環境は、オンライン申請の操作方法に関する補助と記載がありますが、こちらは受電対応が委託範囲外の場合、不備のある方に対する記載という認識でよろしいでしょうか。</p>	ご認識のとおりです。
22	仕様書	3 履行場所	<p>セキュリティポリシーを遵守するよう記載がありますが、貴市情報セキュリティポリシーについて開示いただけますでしょうか。</p>	<p>当市情報セキュリティポリシーの遵守すべき内容は豊田市個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記に記載されておりますので、そちらでご確認ください。</p>
23	仕様書	7 委託業務 (1) 事前準備業務 ア 業務遂行計画書の作成	<p>7月に契約締結され、その2週間後に業務遂行計画書の提出を求められておりますが、これに間に合うよう本業務で使用するシステムの構築スケジュールを提示いただく事は可能でしょうか。</p>	<p>可能です。ただし、提示が可となるスケジュールは別途調整するものとします。</p>
24	仕様書	7 委託業務 (1) 事前準備業務 エ オンライン申請システム構築支援	<p>①技術的サポートの観点から本業務で使用するオンラインシステム及び審査業務で使用するシステムは何を想定されているかご教示下さい。</p> <p>・システム構築のイメージを固めるため、昨年度に利用した受付データのシステム項目(フィールド情報)を提供いただけますでしょうか。</p> <p>・「技術的サポート」はデザイン及びシステム構築案の提示が対象と考えますが、認識に相違はありませんでしょうか。</p> <p>・「技術的サポート」は準備期間に限り必要な認識ですが、間違いないでしょうか。</p> <p>・本業務で使用するシステムのアカウントは受託者が必要とするアカウント数を払い出して頂けるのでしょうか？</p> <p>・運用レポートの作成に運用実績(受付数など)を持つアカウントが必要ですが、提供いただけますでしょうか。</p> <p>・委託者が構築を想定しているシステムにおいて、機能実現する為にオプション契約が必要となった場合は対応可能でしょうか。</p>	<p>・Kintone 又は Graffer を想定しています。</p> <p>・別添の資料をご確認ください。</p> <p>・ご認識のとおりです。</p> <p>・基本的にはシステム構築を行う準備期間中のサポートを指しておりますが、構築後に発生した不具合についてもサポート対象だと認識しております。</p> <p>・受託者が必要なゲストアカウントをこちらで準備しますが、1アカウントにつき1メールアドレスが必要なため、ご準備ください。なお、合計10アカウント程度を想定しています。</p> <p>・日次報告書の作成に必要な情報はゲストアカウントで把握することが可能です。</p> <p>・Kintone の場合 FormBridge、kViewer、PrintCreator、kMailer、gusukuCustomine、krewData、カンタンマップのプラグイン機能が利用可能です。その他システムはオプション契約の対応はできません。</p>
25	仕様書	7 委託業務 (1) 事前準備業務 カ 執務スペース・必要物品の準備	<p>貴市庁舎内で本業務を実施する場合に受託者名義で通話通信環境を構築することは可能なのでしょうか？</p>	No. 8 の要件を満たせば可能です。
26	仕様書	7 委託業務 (3) 改善業務 イ 成果物の提出	<p>日時報告書、月次報告書で報告を希望する項目があればお知らせください。</p>	仕様書のとおりです。
27	仕様書	8 想定業務量	<p>今年度の申請に関するスケジュール(新規・在園の各対象者への周知方法とその時期/・申請開始時期)をお知らせください。</p>	<p>【新規】 8月初旬にホームページ、9月上旬に広報誌で周知し、9月上旬に申請開始の予定です。</p>

				【在園】 アプリや園を通して8月に周知し、9月から10月に申請開始の予定です。
28	豊田市個人情報 の取り扱い 及び情報 セキュリティに 関する特記	第6条（守秘義務）	入職時・退職時に「秘密保持に関する誓約書」を取得しますが、弊社使用の雛型で大丈夫でしょうか？	問題ございません。
29	豊田市個人情報 の取り扱い 及び情報 セキュリティに 関する特記	第11条（市が管理する情報システムの使用）	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の実施に関する遵守事項の詳細をお知らせください。 ・作業記録が必要となる対象をお知らせください。 ・本業務は情報セキュリティ研修が必要となりますでしょうか。また、必要な場合はいつどのような方法で実施いただくことが可能でしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事前準備期間に研修を実施する予定ですが、個人情報を取り扱うシステムのため、不要な情報を検索しない等、基本的な内容です。 ・個人情報に関すること全てです。 ・業務従事者に対する情報セキュリティ研修は必要です。豊田市個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記第3条で定める作業責任者が実施してください。実施方法や頻度は任意です。
30			■貴市役所内で業務をする場合、駐車場もしくは駐輪場は使わせてもらえる認識で良いか？それとも公共交通機関のみとなる認識で良いか？	駐輪場の使用は可能ですが、駐車場の貸出はできません。
31			■貴市役所内で業務をする場合「電話通信環境（回線及び端末等を自らの責任において確保すること」と記載があるのは契約締結7月30日（予定）～運用開始9月1日までの間に通信事業者による現地調査、固定電話回線やPBX回線含む電話回線の確保、固定電話はヘッドセット等の端末の用意、配線経路等の確保後の接続確認、発着信テスト等を完遂する認識で良いか？	概ねご認識のとおりですが、工事が必要な固定電話回線の設置はできません。
32			■貴市役所内で業務をする場合「委託者指定の紙様式に印刷し、本市用と園用を納品する。」とあるが本印刷作業は「主たる業務」にあたる「（2）当初入園申請事務処理及び審査業務 キ申請データ納品」に含まれるため再委託することは印刷作業との認識で良いか？その場合、印刷に使用する複合機の手配や設置などは全て受託者にて行う必要が良いか？また、その場合は契約締結7月30日（予定）～運用開始9月1日までの間に受託者手配の複合機設置に係る申請手続きや設置場所レイアウト確認・搬入経路確認等の現地調査、搬入に係る諸作業、トナーやコピー用紙等の印刷に係る備品の手配、NW関係、ICカード認証によるコピー機能等のセキュリティ対策、運用開始前テスト等を完遂する認識で良いか？	申請データの印刷及び納品は主たる業務のため再委託することはできませんが、印刷に使用する複合機の手配や設置等軽易な業務の再委託に当たっては、委託者の承認を必要としません。また、備品の手配や事前テスト等の準備についてはご認識のとおりです。
33			■貴市役所内で業務をする場合処理遅延の発生対応だったとしても「開庁日（月曜日から金曜日まで。ただし、国民の祝日に	ご認識のとおりです。

			関する法律(昭和23年法律代178号)に規定する休日を除く。)」以外に業務をすることは不可能な認識で良いか？	
34			<p>■貴市役所内で業務をする場合「委託者負担で準備するものの業務オンライン端末、事務机、事務用椅子」それぞれの台数をご教示ください。</p> <p>■貴市役所内で業務をする場合要員計画は手配いただく業務オンライン端末の台数に合う人員を配置する認識で良いか？あくまで想定業務量及び繁忙期の変動を踏まえた要員計画で市で手配する業務オンライン端末の台数が不足していると捉えた場合は受託者にて相応の設備を手配が必要となる認識で良いか？</p>	<p>■業務オンライン端末、事務用椅子は最大で10台の予定です。また、事務机として長机を7台用意します。</p> <p>■委託者が手配する業務オンライン端末の台数に合う人員を配置していただくご認識で結構です。業務オンライン端末が不足する場合は端末管理所属と調整の上、補充できる場合もあります。受託者にて相応の設備を準備いただくことはできません。</p>
35		●本事業について	本業務に関しては、毎年実施されておられる事業となりますでしょうか。今後、本事業については継続のご計画でございますでしょうか。	業務自体は毎年実施していますが、委託するのは今回が初めてです。次年度以降も委託を継続して実施する予定であり、今年度受託した業者の履行結果が優良な場合は継続する予定です。ただし、受託者としての資格要件から外れる場合などはこの限りではありません。また、委託業務内容は変更する場合があります。この際は履行結果によらず再度プロポーザルを実施して業者を選定する可能性があります。
36		●事業予算について	本業務における事業予算についてご教示いただけますと幸いです。	限度額が22,360,000円(消費税込み)です。
37		●最低制限価格の設定について	本業務において、最低制限価格の設定(例:予定価格の〇%未満で失格等)はございますでしょうか。設定がある場合、その基準をご教示ください。	最低制限価格の設定はございません。
38		●過去の委託実績について	過去に本業務を委託された実績がある場合、 ・委託先 ・契約金額(税抜/税込) ・業務内容の差異(数量、期間、作業内容等) について可能な範囲でご教示ください。また、本事業の仕様の変更についてもご教示頂けますと幸いです。	本業務の委託実績はありません。
39		●過去の課題・トラブルについて	本事業または類似事業を実施された際に、運営上の課題やトラブルがあれば、差し支えない範囲でご教示いただけますでしょうか。	本事業は初めて委託するため、ご提供できる事項はございません。
40		●業務体制について	本事業における責任者および従事者については、業務に支障のない範囲で、他の業務との兼務体制でも問題無いでしょうか。	本業務に支障がなければ、問題ございません。
41		●郵送業務について	本業務に郵送対応はございますでしょうか。郵送対応を含む場合、数量および郵送費の負担についてご教示頂けますと幸いです。	業務内容に郵送は含まれません。郵送が必要な場合は委託者が事務を行います。

			また、郵送については普通郵便での対応で宜しいでしょうか。	
42		●工数について	1件当たりの平均的な対応時間について後処理時間も含めてご教示いただけますと幸いです。	申請内容により変動がありますが、審査及び電話対応の平均的な対応時間は、不備がないものは1件当たり5分程度、不備があるものは1件当たり20分程度です。
43		●配置人数について	月ごとの配置人数および繁忙月について過去の実績も踏まえて、ご教示頂けますと幸いです。	予測になりますが、繁忙月が9月、10月で配置人数は10人の想定です。また、閑散月は8月、11月、12月が1人から4人の想定です。
44		●申請方法について	申請方法について、窓口、郵送、オンラインそれぞれどの程度の割合となりますでしょうか。 また、オンラインシステムについては貴市にて準備頂いている認識で相違ないでしょうか。 貴市にてご準備頂ける場合、受託者での履行場所で運営する上で、LGWANなどの専用回線が必要となりますでしょうか。	申請方法については、原則オンライン申請とする予定です。オンライン申請が不可の方のみ窓口で対応しますが、これは委託範囲外です。 また、オンライン申請システムについては市で準備します。 なお、履行場所が本市役所でない場合、LGWAN等の専用回線は不要ですが、豊田市個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記を遵守しているインターネット回線が必要となります。
45		●工数について	審査および、電話対応に関して平均的な作業時間をご教示頂けますと幸いです。	No. 42のとおりです。
46		●数量について	審査および、電話対応に関して月ごとの想定件数、繁忙についてご教示頂けますと幸いです。	【審査】 8月：0件 9月：4,500件 10月：5,000件 11月：2,000件 12月：500件 【不備対応における電話対応】 8月：0件 9月：900件 10月：1,000件 11月：400件 12月：100件
47		●電話番号について	使用する電話環境はクラウドでも問題無いでしょうか。	No. 8のとおりです。
48		●業務実績について	業務経歴として認められる実績については履行が完了したもののみが対象でしょうか。 受託ベース、1年以上の履行要件などは条件についてご教示頂けますと幸いです。	令和3年4月以降に契約締結した、元請として1件当たり税込金額1,000万円以上のものを全てを対象とします。
49		●DXやICTツールについて	仕様書では「DX」「ICTツールの活用」と記載されていますが、貴市として想定されている具体的な技術・機能・取組内容のイメージがあればご教示頂けますと幸いです。	検討を繰り返した結果、将来的にはあらゆるものを電子化し、審査や入園調整などを自動化することを目指しておりますので、それに向けたご提案をいただきたいと考えております。