

「令和7～9年度札幌市子ども・子育て支援事務センター
運営事業に関する包括的業務」企画提案に係る質問及び回答

令和6年10月22日

通し番号	質問内容	質問対象箇所	(札幌市回答)
1	各年度における支払いの時期及び金額について、協議のうえ、契約時に定めるとございますが、契約金額一括お支払いでしょうか、月毎のお支払いでしょうか。	仕様書p.6 4.委託費	月毎のお支払いを予定しております。
2	企画提案書への社名、ロゴ、個人名等の記載は可能でしょうか。	企画提案募集要項P.9 (5)企画提案書の体裁等	可能です。
3	電子媒体についてはPDF形式で保存したファイル一式を格納したDVD等1部を提出することとございますが、CD-ROMでも可能でしょうか。	企画提案募集要項P.8 (4)エ提出書類及び部数等	可能です。
4	「想定経費内訳書」の様式は自由とのことでございますが、押印は必要でしょうか。また、「想定経費内訳書」を入れる封筒・封緘も必要でしょうか。	企画提案募集要項P.8 (4)エ提出書類及び部数等	押印不要です。封筒への封入・封緘も不要です。
5	「想定経費内訳書」に記載する金額は、税抜か税込ともに記載するという認識でお間違えございませんでしょうか。	企画提案募集要項P.8 (4)エ提出書類及び部数等	ご認識のとおりです。
6	「回線終端装置（ONU）以降のネットワーク機器（VPN ルータを含む）及び業務端末等については受託者の負担において用意すること。」とございますが、回線終端装置（ONU）は回線とセットでご用意いただくものという認識であるため、貴市にてご手配いただけるということで宜しいでしょうか。	仕様書P.2 (5)業務システム	ご認識のとおりです。
7	書類の不足や記載漏れ等の不備があった場合に電話連絡を行う際の電話番号は受託者用意という認識でお間違えございませんでしょうか。。その場合の電話番号帯（0120, 0570, 050, 0ABJ等）にご指定はございますでしょうか。	別紙2委託事業概要P.8 イ 不備対応	ご認識のとおりです。 電話番号帯は本市での指定はございませんが、例示のものだと架電時の応答率が低くなることが想定されるため、「011」の番号帯の使用を推奨します。
8	電話勧奨用の電話番号は受託者用意という認識でお間違えございませんでしょうか。その場合の電話番号帯（0120, 0570, 050, 0ABJ等）にご指定はございますでしょうか。	別紙2委託事業概要P.9 (4) 期限到来	ご認識のとおりです。 電話番号帯について番号7と同様です。
9	マイナンバーなどの特定個人情報を取り扱う事務は、保育の必要性の認定以外にございますでしょうか。	別紙5 特定個人情報の取扱いに関する特記事項 第10条特定個人情報等の管理	保育の必要性の認定以外だと、補足給付（私学助成園の副食費）でも取り扱いがございます。

10	特定個人情報を取り扱う業務を実施する執務室のセキュリティレベルについて、貴市からのご指定はございますでしょうか。 執務室への入室のためのセキュリティは、ICカード、静脈認証、テンキーなど、どの程度のレベルのものが becoming 必要になるか、ご教授いただければと存じます。また、異なる二種類のセキュリティ設定が必要など、その他条件がある場合もお示しいただければと存じます。	別紙5 特定個人情報の取扱いに関する特記事項 第10条特定個人情報等の管理	指定はありません。実施いただくセキュリティ対策として必要十分か、受託後の協議により判断いたします。
11	防犯カメラの設置について、設置する場所や個数などに指定はございますでしょうか。 また録画データの保存期間に指定はございますでしょうか。	別紙5 特定個人情報の取扱いに関する特記事項 第10条特定個人情報等の管理	指定はありません。実施いただくセキュリティ対策として必要十分か、受託後の協議により判断いたします。
12	弊社が用意するメールアドレスについてドメインの指定はございますでしょうか。	別紙2委託事業概要P.25 企業主導型利用状況報告書	指定はございません。
13	紙で届く申請書類について開封の様子を録画するなど、開封に関しての取扱いの指定はございますでしょうか。	別紙2 委託事業概要（全般）	指定はありませんが、到着した書類の管理状態については、当市の求めに応じて常にご報告いただくこととなります。
14	納品物について、照合等の記録について後日確認できるようにすること。とございますが、紙で届く申請書類については納品する際に、スキャンしてデータ保存するなど、後日、納品した書類の内容が確認できるように保存する、という認識でお間違えございませんでしょうか。	別紙2委託事業概要P.5 ウ. 納品物の品質担保について	ご認識のとおりです。
15	「世帯状況届配布後は、問い合わせ件数が大幅に増加することから、呼損が生じないよう業務体制を構築すること。」と記載がありますが、担保すべき応答率などの指標設定はございますでしょうか。	別紙2委託事業概要 p.13 1 業務概要 オ 問い合わせ対応（項番：12）	本市からの指標設定はございません。提案の範囲と考えております。
16	業務システムに接続するPCについて、PCに求められるセキュリティレベルや仕様についての指定はございますでしょうか。	仕様書P.2 (5)業務システム	指定はありません。実施いただくセキュリティ対策として必要十分か、受託後の協議により判断いたします。
17	各種発送物・印刷物につきまして、 ・サイズ ・紙質 ・表裏印刷色 等の仕様をご教授いただきたく存じます。	発送物・印刷物一覧	原則として、 ・A4 ・PPC用紙 ・モノクロ を想定しています。
18	札幌市様と多数のリスト等のデータのやり取りが業務内で発生すると想定されますが、業務システム内のネットワークフォルダなどを介したデータのやり取りは可能でしょうか。	仕様書P.2 (5)業務システム	個人情報を含むデータのやり取りに際しては、本市が用意する「エクストラネット」（ファイル交換フォルダ）をご利用いただけます。
19	業務システムPCへのRPAソフトのインストールは可能でしょうか。	仕様書P.2 (5)業務システム	受託後の協議により必要性に応じ判断いたします。

20	業務システムPCのインターネット接続は可能でしょうか。	仕様書P.2 (5)業務システム	受託後の協議により必要性に応じ判断いたします。
21	担保すべきミス率などの指標はございますでしょうか。 現受託者様の業務ごとのミス発生率のデータがございますようでしたらご提供いただければと存じます。	別紙2委託事業概要P.5 ウ 納品物の品質担保について	指標及び現状に係るデータはございません。
22	仕様書内にBCPプランについての記載がございませんが、大規模災害発生時の対応については、都度協議のうえ、対応という認識で相違ないでしょうか。	-	ご認識のとおりです。
23	とりまとめの送付用封筒について、年度初めの一斉送付以外に、各施設から追加の依頼が発生し、都度発送対応となることはございますでしょうか。	委託工程表 償還払い 項番5 送付用封筒作成・送付	追加依頼が発生した際は、都度の発送対応をしていただきます。
24	「独自システムなどによる品質担保」「処理状況や問い合わせ対応状況の管理にシステム等を用いる」とあるが、クラウドサービス（SaaS）の利用は可能でしょうか。 可能である場合、システム要件、セキュリティ要件などの指定はございますでしょうか。	2-03_（別紙2）委託事業概要 P.5 ウ 納品物の品質担保について P.10 2 施設等利用給付の償還払い	協議及び所定の手続きによりクラウドサービスの利用が可能な場合があります。要件等については受託後の協議内容となります。
25	委託業務内で提出される申請書について 「さっぽろ子育て情報サイト」「札幌市のHP保育人材の確保に向けた事業について」以外のところで掲載されているものはございますでしょうか。	2-02 別紙1 R7～R9委託工程表	下記URL記載のもののほか、公開していないものも含まれます。 https://www.city.sapporo.jp/kodomo/sengen/jigyosya/unneihi/unneihi.html
26	4(4)エ「提出書類及び部数等」について、企画提案書に会社の名称を記載してよいでしょうか。また提案側企業の会社概要などの情報の掲載は必要でしょうか？	企画提案募集要項(提案説明書) 8ページ	会社名を記載いただいても問題ありません。また、会社概要などの情報の掲載は特に求めておりませんが、提案に必要と判断した範囲内で掲載いただく分には問題ございません。
27	2(5)「業務システム」について、BPOシステムの業務における利用範囲は、別紙2「委託事業概要」の「システム」と表記されている部分すべてが該当するのでしょうか？	業務仕様書2ページ・ 業務仕様書別紙2	お見込みのとおりです。
28	2(5)「業務システム」について、BPOシステムの機能をご教示ください。各業務で使用されているBPOシステムには、その業務に関わる申請や申し出に関する進捗が管理される機能は含まれているのでしょうか？	業務仕様書2ページ・ 業務仕様書別紙2	業務により使用する機能は異なりますが、進捗を管理する機能は含まれません。
29	4「規格」について、No.1スイッチ・No.2VPNルータそれぞれのサポート要件に「障害発生時の保守対応を5年間分含めること。」と記載がございますが、本業務の委託期間が3年間であるのに対し、保守が5年間に設定されている理由を教えてくださいませんか。	業務仕様書別紙3	引継ぎ等の期間を含め、履行期間中に保守が受けられることを担保するためです。

30	BPOシステムから受託者の業務履行場所までの通信回線(VPN回線)敷設について、貴市の想定スケジュールをご教示いただけますでしょうか。 また、弊社での研修も含め、2025年4月以前に実施頂く事可能でしょうか。	令和7～9年度 札幌市子ども・子育て支援事務センター運営事業に関する包括的業務 仕様書 2 基本要件 (5)業務システム	具体的なスケジュールは契約締結後に協議のうえ決定しますが、業務履行開始(2025年4月1日)より前には、受託者での研修含めて完了するスケジュールを想定しています。
31	BPOシステムにつきまして、具体的にどのような機能を利用できるのかご教示いただけますでしょうか。 また、可能であればBPOシステムに関する概要が分かる資料を貸与いただくことは可能でしょうか。	令和7～9年度 札幌市子ども・子育て支援事務センター運営事業に関する包括的業務 仕様書 2 基本要件 (5)業務システム	児童世帯に関する入所・認定情報等の閲覧が中心となります。概要がわかる資料の準備はございません。
32	前受託者から引継ぎ頂く「必要な情報及びデータ等」の内容について、想定等ございますでしょうか。(過年度申請データ・対象者マスタ等)	3 業務内容 (2)履行準備 イ 業務の引継ぎ	現時点での具体的な想定はございません。契約締結後に前受託者・次期受託者・本市の3者による協議のうえ決めていきます。
33	BPOシステムで管理出来る情報についてご教示いただけますでしょうか。 BPOシステムを使用していない業務において、現行の進捗・件数等管理方法をご教示いただけますでしょうか。(Excel管理、紙での台帳管理等)	3 業務内容 (2)履行準備 ア 進捗管理 イ 情報管理	BP0システムで管理している情報は児童世帯に関する入所・認定情報等が中心となります。 BP0システムを使用していない業務における現行の進捗・件数等管理方法は業務により異なりますが、Excel管理や受託者においては独自システムでの管理を行っています。
34	「システム使用」が「×」の業務について、件数管理・進捗管理等はどのように行われているのでしょうか。現行管理等されていない場合、受託者にて管理システム開発をさせて頂いても宜しいでしょうか。	令和7～9年度 委託工程表	件数管理・進捗管理等は番号33の後段で回答したとおりです。受託者で管理システムを開発していただいても問題ありません。
35	スキャンしたイメージは、BPOシステムにて管理する想定でしょうか。また、当資料にスキャンが発生しない事業について、受託者にて申請書等をスキャンし受託者のシステム等で管理する事は可能でしょうか。	令和7～9年度 委託工程表	BP0システムにはスキャンしたイメージを管理する機能はございません。 当資料にスキャン工程が明記されていない業務につきましても、本市や市民等からの問合せ対応等の目的であれば、必要な範囲で申請書等をスキャンして受託者のシステム等で管理しても問題ありません。
36	Na6「口座登録」の項番7・8について、どのようなシステムを使う想定になりますでしょうか。(システム使用×と記載あったため、ご確認となります)	令和7～9年度 委託工程表	該当業務については、現在の運用ではBP0システムを使用しておりません。 現行は受託者に子ども・子育て支援システムに取り込むためのインプットデータを作成しており、受託者にて用意したシステムを用いております。
37	想定される納品物内容について、BPOシステムを使用する業務については、当システムから出力可能なものなのでしょうか。	令和7～9年度 札幌市子ども・子育て支援事務センター委託事業概要 P5ウ 納品物の品質担保について	BP0システムから出力されるものをそのまま納品物とする業務は想定しておりません。
38	納品方法について指定はございますでしょうか。(DVD等に格納した物を札幌市役所に持ち込み等)	令和7～9年度 札幌市子ども・子育て支援事務センター委託事業概要 P5ウ 納品物の品質担保について	業務ごとに協議のうえ定めることとしております。
39	企画提案書内、社名の特定できる表記が記載していても問題ないでしょうか。	企画提案募集要領 P8	問題ありません。

40	(ウ)「想定経費内訳書」(様式自由) には押印は必要でしょうか。	企画提案募集要領 P8	不要です。
41	(イ)表紙及び目次を付すること。の表紙に押印は必要でしょうか。	企画提案募集要領 P9	不要です。
42	評価点の最高点または最低点が複数あった場合、委員5名以下の評価点の合計となるのでしょうか	企画提案審査要領 P1 2 審査方法及び審査基準	最高点又は最低点が同点により複数あった場合でも、最高点1名分最低点1名分の点数の除く、5名による合計点となります。
43	受託者に設置の事務センター内において、受託者の監督のもと貴市職員とのコミュニケーションを要しない業務であれば時間外での作業は妨げないという認識でよろしいでしょうか	業務仕様書 P1 2基本要件(2)履行日・履行時間	当市と雇用関係のない従事者の労働に係る規定はございません。
44	貴市が用意される業務システム(BP0システム)のメーカー名をお示しください。	業務仕様書 P2 3業務内容(5)業務システム	株式会社アイネスです。
45	【非公開希望】 貴市が用意するシステム(BP0システム)を利用せず、別の審査システムを手配することも可能でしょうか。可能な場合、当該審査システムについては、必要条件等ございますでしょうか。	業務仕様書 P2 3業務内容(5)業務システム	※本市判断により公開 すべて受託者による提案の範囲内と認識しております。
46	利用するVPNサービス名をご教示頂くことが可能でしょうか。	業務仕様書 P2 3業務内容(5)業務システム	別途調達予定のため現時点では回答いたしかねます。
47	弊社で回線終端装置(ONU)以降のネットワーク機器(VPNルータを含む)を用意する認識しておりますが、こちらのVPNの設定は貴市での対応になりますでしょうか。	業務仕様書 P2 3業務内容(5)業務システム	お見込みのとおりです。
48	インターネット回線のキャリアおよびプロバイダーの指定がございしますか。	業務仕様書 P2 3業務内容(5)業務システム	指定はありません。
49	別紙2にはBP0システムとの表記はありませんが、業務システムまたはシステムと示されている業務が、BP0システムを利用する業務となるでしょうか。また「子ども・子育て支援システム」はBP0システムとは別のシステムでしょうか	業務仕様書 P2 3業務内容(5)業務システム	本業務の履行において、受託者が使用するために当市が準備するのはBP0システムのみとなります。子ども・子育て支援システムは、当市職員のみが使用するシステムとなります。

50	「子ども・子育て支援システム」がBP0システムとは別のシステムである場合も、VPN回線で履行場所より接続できると考えてよろしいでしょうか	業務仕様書 P2 3業務内容(5)業務システム	本業務の履行において、受託者が使用するために当市が準備するのはBP0システムのみとなります。子ども・子育て支援システムは、当市職員のみが使用するシステムとなります。
51	BP0システム、「子ども・子育て支援システム」のほかに業務で使用するシステムはあるでしょうか。ある場合、当該システムは貴市準備となるのでしょうか	業務仕様書 P2 3業務内容(5)業務システム	本業務の履行において、受託者が使用するために当市が準備するのはBP0システムのみとなります。子ども・子育て支援システムは、当市職員のみが使用するシステムとなります。
52	BP0システムの操作説明研修は、貴市による教示となるのでしょうか	業務仕様書 P2 3業務内容(5)業務システム	BP0システムの開発運用業者への委託を想定しております。
53	現受託者の業務端末設置台数をご教示ください	業務仕様書 P2 3業務内容(5)業務システム	非開示情報となります。
54	現センターから事務センターの所在地が変わり、市民からの郵送物等の送付先が変更となる場合、HP等への周知はいつから行う想定でしょうか	業務仕様書 P5 3業務内容(2)履行準備ア事務センター開設準備	受託者及び業務履行場所等が確定次第、遅滞なく行う想定です。
55	現業者の月別配置人数をご教示ください	業務仕様書 P5 3業務内容(3)実施体制	非開示情報となります。
56	【非公開希望】 業務効率化のためにオンライン申請等を検討したいと考えております。貴市準備のBP0システムは外部からのデータのインポートは可能でしょうか	業務仕様書 P5 3業務内容(3)実施体制	※本市判断により開示 BP0システムに受託者がデータをインポートすることは想定しておりません。
57	処理未完了分については、どのように扱う想定でしょうか	業務仕様書 P5 3業務内容(7)引継ぎ	個々の案件の処理状況により、市民影響を発生させないよう本市及び各事業者間で協議のうえ取り扱います。
58	「引継ぎ業務において発生する費用は受託者の負担とする」とありますが、たとえば処理在庫の書類等を次期受託者の履行場所に移送する費用は、受託者負担となるのでしょうか	業務仕様書 P5 3(7)引継ぎ	お見込みのとおりです。
59	受託者が変更となる場合、時期受託者が、貴市が「別途指定する」「新たな電話番号」を用意する認識で間違いないでしょうか。また電話番号はフリーダイヤル等ではなく、現行同様に011番号となるのでしょうか	業務仕様書 P5 3(7)引継ぎウ電話番号の変更への対応	「新たな電話番号」となることは現時点では想定しておりません。

60	電話番号については、複数の番号を用意する想定でしょうか。 また、現業者は電話番号数及びそれに対する回線数をご教示ください。	業務仕様書 P5 3(7)引継ぎ電話番号の変更への対応	受電用の番号を複数用意することは想定しておらず、現在の番号数も1つとなります。現在の回線数については非開示情報となります。
61	業務の「対応」を「正職員」が行うものがありますが、正職員は受託者履行場所に駐在するのでしょうか	(別紙1)委託工程表	正職員は常駐いたしません。
62	「子ども未来局ヘデータとして納品するものについては、独自システム等により複数の作業員による二回以上の入力を行って照合するなど」とありますが、受託者準備のツール等で入力・照合したcsv等データを、貴市に準備いただくBP0システムにインポート登録は可能でしょうか	(別紙2)委託事業概要 はじめに(2)ウ	BP0システムに受託者がデータをインポートすることは想定しておりません。
63	個人情報を含む書類の運搬について、専門の運搬業者に再委託することは許容されるでしょうか	(別紙2)委託事業概要 はじめに(2)オ	協議により可能です。
64	業務効率化のために、受託者調達のICTサービス、ツールの導入を検討します。これらサービス、ツールの利用可否をお示しください。利用可となる場合、クラウドサービスの利用も許容されるでしょうか	(別紙2)委託事業概要 業務共通	提案内容に含めていただくことは可能です。クラウドサービスについては、協議及び所定の手続のうえ、利用可能となる場合があります。
65	各業務において、事務センターで作成したデータの貴市への送付または、貴市からの対象等データの受領が発生しますが、これらデータはどのような方法での授受を想定されているでしょうか(例、電子メール、ストレージサービス等)※一部業務についてはメールの指定あり	(別紙2)委託事業概要 業務共通	個人情報を含むデータのやり取りに際しては、本市が用意する「エクストラネット」(ファイル交換フォルダ)をご利用いただけます。
66	通知(案内、勧奨等)書類の発送において、郵便局出しも受託業者で行うものなのでしょうか	(別紙2)委託事業概要 業務共通	お見込みのとおりです。
67	口座情報等の入力は「パンチ入力」とありますが、BP0システムへパンチ入力できると考えてよろしいでしょうか((2)工程にシステム入力①②とあるので、BP0システムに入力ダブルチェック機能がついているのか)	(別紙2)委託事業概要 6 口座登録	ここで言うパンチ入力はデータ化を指しており、現行の運用ではBP0システムに直接入力を行ってならず、受託者が用意したシステムでデータ化を行っております。BP0システムに入力ダブルチェック機能はついておりません。受託後の協議により、BP0システムに直接入力を行うよう運用を変更することは可能です。
68	返信用封筒の記載がありませんが、申請等提出時の郵便料金は申請者負担となるでしょうか。もしくは返信用封筒は受託者裁量で用意するものなのでしょうか	(別紙4)発送物・印刷物一覧	原則として申請者の負担となります。
69	発送物の宛名印字はすべてBP0システムから事務センターにて出力する、となるでしょうか	(別紙4)発送物・印刷物一覧	帳票により異なります。BP0システムから直接出力できないものについては、受託者作業により宛名を作成していただきます。

70	不備対応での返送で使用する封筒等は、別紙4には含まれず、受託者裁量で用意するものでしょうか	(別紙4) 発送物・印刷物一覧	別紙4で本市負担としているのは、料金後納「○」の郵送費のみです。それ以外に生じる封筒等の作成費用は、不備対応に係るものを含めて受託者負担となります。別紙4に含まれない発送物については受託者裁量となり、これに係る費用も受託者での負担となります。
71	発送や返信用封筒の内部には、札幌市の紋章などでマスキングするような印刷を施す必要がありますでしょうか。	(別紙4) 発送物・印刷物一覧	中身が透けることのないよう対策いただくことを想定しております。(地紋印刷等)
72	保育の必要性の認定において、『不備対応1』では、不備を連絡した際に、申請者に対する聞き取りによる補記などは行わず、一律で不足書類等の対応依頼と同様に再提出という取扱になっているのでしょうか？	委託工程表内、『保育の必要性』（新規申請/変更申請）の4番、16番	不備内容によっては、申請者に対する聞き取りによる補記などを行っており、一律で再提出という取扱いはしていません。
73	保育の必要性の認定において、例として勤務証明書が申請時には手元無く、後日提出となるような場合、札幌市様においては1か月の仮の認定などを出しておりますでしょうか？また、仮の認定を出した場合のその後の状況把握については、次項にある『期限到来』にて挙証書類の提出を求めるような運用という理解で宜しいでしょうか？	委託工程表内、『保育の必要性』（新規申請/変更申請）の3番、15番	仮の認定などは行っておりません。
74	世帯状況調査において、様式印刷から発送業務などの部分について再委託は可能でしょうか？また、再委託が可能な場合に既存プロセスから札幌市様との協議を経て新たな業務プロセスへ変更する事は可能でしょうか？	委託工程表内、『世帯状況調査』（施設等利用給付認定/教育・保育給付認定）の3番、15番	再委託については、協議及び所定の手続きのうえ可能です。再委託を取りやめることも協議のうえ可能です。世帯状況調査等、個別の業務において再委託するかどうかは提案の範囲と認識しております。
75	副食費免除（リスト送付）において、詳細には作成した対象者一覧を印刷とあるが、一覧の作成そのものは職員様が対応されているという認識で宜しいでしょうか？	委託工程表内、『副食費免除』	一覧の作成も受託範囲となります。（対象者リストはCSVデータでお渡しします）
76	企画提案書の電子媒体でのご提出はUSBメモリでもよろしいでしょうか	企画提案提出書 1 提出書類(3)	読み取り専用となるDVD-Rでの提出をお願いしております。
77	ご提出する企画提案書について、正本・副本での区別は必要でしょうか。また、副本の社名を伏せるなどの処置は必要でしょうか	企画提案提出書 1 提出書類(1)	正本であることの区別がつくようにしてください。正本副本いずれも社名を伏せる必要はありません。