

学童保育利用申請事務処理業務委託
公募型プロポーザルに関する質問に対する回答書

令和7年6月27日

No.	資料名	該当箇所	質問内容	回答
1	仕様書（案） 実施要領	その他	受託した場合の契約書のひな型／契約書案をいただくことは可能でしょうか。	契約書は、契約書表紙、約款等、内訳書、仕様書の一式です。詳細は事業者の方向けに公開している大田区HPをご確認下さい。 https://hbncmsap01.city-ota.local/jigyousha/keiyaku/bouryoku-haijo-youkou.html
2	仕様書（案） 実施要領	その他	契約における損害賠償条項の上限はございますか。	No. 1 の回答を参照してください。
3	仕様書（案） 実施要領	その他	契約解除条項はありますでしょうか。 ある場合内容を教えていただけますでしょうか。	No. 1 の回答を参照してください。
4	仕様書（案） 実施要領	その他	受託者側が違約金の支払い義務はございますか？	No. 1 の回答を参照してください。

学童保育利用申請事務処理業務委託
公募型プロポーザルに関する質問に対する回答書

令和7年6月27日

No.	資料名	該当箇所	質問内容	回答
5	仕様書（案）	4 委託業務の内容 (1) 利用審査業務 (2) コールセンター業務	業務で扱う個人情報についてです。 住所、保護者名、児童名、生年月日、電話番号、メールアドレス、希望施設名、児童通学校名、保護者勤務先名、申請理由、保護者病名、児童病名、支援状況・同居家族の情報・学童保育料減額金額の情報（大田区様ホームページ 令和7年度学童保育利用申請書、学童保育調査票の項目から抜粋しております） ※不足情報・相違がある場合は教示いただけますでしょうか。	左記お示しいただいた書類（令和7年度学童保育利用申請書、学童保育調査票）は、学童保育通常利用にかかる申請の書類ですが、学童保育一時利用の申請においても取り扱う個人情報は概ね相違ありません。
6	仕様書（案）	4 委託業務の内容 (1) 利用審査業務 (2) コールセンター業務	申請に必要な添付書類は昨年度の「学童保育のしおり」にございました勤務シフト表、就労証明書、自営を証明する書類（に係る書類）、医療機関が発行した診断書、看護・介護対象者の状態がわかる書類、学童保育申請に関する申立書、保育にかかる理由がわかる書類（身体障害者手帳、愛の手帳など）、就学状況がわかる書類、証明書 でしょうか。その他追加・相違がある場合は教示ください。	左記お示しいただいた各種書類は、学童保育通常利用にかかる申請の添付書類です。本プロポーザルにおける今年度の委託業務で審査する学童保育一時利用の申請においては、これらのような添付書類はありません。
7	仕様書（案）	4 委託業務の内容 (1) 利用審査業務 (2) コールセンター業務	本業務で取り扱う企業情報はございますか？あれば、どのような情報になりますか？	企業情報を取り扱う予定はありません。

学童保育利用申請事務処理業務委託
公募型プロポーザルに関する質問に対する回答書

令和7年6月27日

No.	資料名	該当箇所	質問内容	回答
8	仕様書（案） 実施要領 事業全体図	4 委託業務の内容 （１）利用審査業 務（２）コール センター業務	・業務フローについてお伺いします。 （２）コールセンター業務「イ その他、区政に 関するご意見・ご要望の連絡を受けた場合は、区担 当課の案内または転送」について、事業全体図を確 認したところオンラインとございますが、緊急案件 の場合は電話やメールでの個別連絡となりますで しょうか。	お見込みのとおりです。緊急を要する案件の場合は 電話等で区担当課へ一報を入れたのち、指定の書式 等を用いてオンラインで報告していただくこととな ります。
9	仕様書（案）	4 委託業務の内容	・学童保育オンライン申請システム（仮称）につい てお伺いいたします。 受託者側で閲覧可能な情報をお教えいただくことは できますでしょうか。	現時点で学童保育オンライン申請システム（仮称） （以下「申請システム」という）は構築段階にあ り、詳細な画面構成および閲覧項目等については未 定ですが、申請者からの様々な問い合わせに対応す るため、委託業務の遂行に必要な範囲内において区 担当課職員と同一レベルの情報を閲覧できる権限の 付与を想定しています。 ・基本情報（氏名、住所等） ・申請内容 ・過去の申請履歴 ・保育料納付履歴 等
10	仕様書（案）	4 委託業務の内容	・学童保育オンライン申請システム（仮称）につい てお伺いいたします。 ダウンロード機能はありますか。可能な場 合は、1 件つづまたは、一括でダウンロード可能で しょうか。	任意の条件で個別または一括してダウンロードする 機能を搭載予定です。なお、ダウンロード可能な データは委託業務の遂行に必要な範囲内の情報に限 定します。

学童保育利用申請事務処理業務委託
公募型プロポーザルに関する質問に対する回答書

令和7年6月27日

No.	資料名	該当箇所	質問内容	回答
11	仕様書（案）	4 委託業務の内容	・学童保育オンライン申請システム（仮称）についてお伺いいたします。 貸与いただくライセンスは、役割に応じて出力制限を付けていただくことは可能でしょうか。	区が指定するレベルのアクセス・閲覧等の権限設定は区が一律で行いますが、それを上回る厳しさの個別権限設定することをご希望ということであれば、相談のうえ可能な限り対応いたします。ただし、申請システム機能上の都合等によりご希望に添えかねる可能性もあることを含みおきください。
12	仕様書（案）	4 委託業務の内容	・学童保育オンライン申請システム（仮称）についてお伺いいたします。学童保育オンライン申請システムはアクセスログをとることは可能でしょうか。	アクセスログを取得できる申請システムを構築しています。
13	仕様書（案）	4 委託業務の内容	・学童保育オンライン申請システム（仮称）についてお伺いいたします。 申請者は、利用実施何日前まで予約やキャンセルが可能な設定でしょうか	予約は利用希望日の3日前まで申請システムで受け付け可能です。キャンセルは利用日の前日まで受け付け可能です。
14	仕様書（案）	4 委託業務の内容	・学童保育オンライン申請システム（仮称）についてお伺いいたします。 予約システムのテスト環境など、受託者がシステムを触ることができるのはいつごろでしょうか？ （研修資料の作成や、使用方法を習得したいため）	現時点では令和7年10月頃を想定していますが、申請システム構築の進捗により前後する場合があります。

学童保育利用申請事務処理業務委託
公募型プロポーザルに関する質問に対する回答書

令和7年6月27日

No.	資料名	該当箇所	質問内容	回答
15	仕様書（案）、実施要領、事業全体図	その他	委託者側が業務上、現金・有価証券（切手、レターパックなど）の取り扱いはない認識でよろしいでしょうか？	想定していません。
16	事業全体図	履行場所	履行場所は、受託者が準備する事務所やセンターでお間違いないでしょうか。 また、他業務が同じ場所で運用されている場合、閉鎖されたクローズド環境は必要でしょうか。	履行場所・設備は受託者にご用意いただく想定です。大田区の区有施設内に履行場所として区がご提供できる場所・設備はありません。 本件委託業務履行場所と他業務の履行場所とは明確に空間を区別し、個人情報を含む機密情報の保持を徹底していただきます。
17	仕様書（案）、実施要領	4 委託業務の内容	・学童保育オンライン申請システム（仮称）についてお伺いいたします。 本人確認書類（マイナンバーカード）の添付は表面のみで受付とさせていただきたいのですが、可能でしょうか。 （事務局側で個人番号の取り扱いを避けたいため）	個人番号を取り扱う予定はありません。
18	仕様書（案）、実施要領	4 委託業務の内容	・学童保育オンライン申請システム（仮称）についてお伺いいたします。 本人確認のための添付書類はシステム上のみ確認で、事務局側でダウンロードはできないような制御は可能でしょうか。	No.11の回答を参照してください。

学童保育利用申請事務処理業務委託
公募型プロポーザルに関する質問に対する回答書

令和7年6月27日

No.	資料名	該当箇所	質問内容	回答
19	公募型プロポーザル実施要領	3頁 3. 参加資格要件(8)	Pマーク、ISO27001、ISO9001またはこれらの同程度の資格のいずれかを取得していることで参加要件を満たすという認識でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
20	公募型プロポーザル実施要領	5頁 7提案書の作成(2)	導入実績については受託実績を証明する書類の添付が必要になりますでしょうか？ (受託先の公的機関名が記載されている部分の契約書面の写しなど)	受託実績を証明する書類の添付は求めておりません。
21	仕様書(案)	4委託業務の内容 (1)ウ申請内容及び添付書類の確認	オンライン申請時の添付書類とは申請書と調査票が画像データとして添付されるということでしょうか。	申請書と調査票の項目は申請画面上で入力しますので、添付書類とは異なります。
22	仕様書(案)	4委託業務の内容 (1)ウ申請内容及び添付書類の確認	一時利用の受付の場合、申請者が「就労、疾病、看護、介護、心身障がい、就学」に該当する場合、それを証明する証書の添付はございますでしょうか	一時利用の受付の場合、申請画面上で利用要件を選択するのみで、利用要件を証明する書類の添付は想定しておりません。
23	仕様書(案)	オンラインシステムについて	申請者がオンラインシステムに入力中に不備項目が発生した場合、アラートが上がる機能は実装されておりますでしょうか。(必須項目が空欄の場合は次の入力に進めない、添付書類の添付漏れなど)	入力必須項目の未入力や指定形式以外の入力を行った等の不備が発生した場合、アラートを表示し次の画面に進めないような制御を行います。

学童保育利用申請事務処理業務委託
公募型プロポーザルに関する質問に対する回答書

令和7年6月27日

No.	資料名	該当箇所	質問内容	回答
24	仕様書(案)	4委託業務の内容 (2) コールセンター業務	申請者数に対する入電率、平均通話時間、書類不備発生率を過去の実績からご教示願います。	詳細は回答書（別紙）をご参照ください。
25	仕様書(案)	4 委託業務の内容	オンライン申請システムを用いて業務を行うと記載がございますが申請受付したデータを確認する方法として、一度紙に出力する工程となりますでしょうか。それとも画面上で確認できるシステムとなりますでしょうか。	すべて画面上で確認を行う想定です。
26	仕様書(案)	4 委託業務の内容	受託者の委託範囲はオンライン申請のみとなりますでしょうか。紙申請の受付についても受託者が管理、審査業務を履行する場合、その運用方法をご教示願います。	基本的にはオンライン申請のみですが、例外的対応として紙申請による受け付けも継続します。紙申請の場合、申請書類を区から受託事業者へ送付（PDFファイル化後にファイル交換システムで送付）後、申請者に代わり申請システムへ申請内容を入力していただく流れを想定しています。
27	仕様書(案)	4委託業務の内容 (1) ウ申請内容及び添付書類の確認	不要な添付書類があった場合の対応方法をご教示願います。	添付された書類の内容により対応が異なります。基本的には参考提出としてそのまま受け付けますが、区が学童保育申請において収集する情報として適さないもの（例：個人番号が記載された書類）の場合は、申請履歴から削除する等の対応を行う想定です。

学童保育利用申請事務処理業務委託
公募型プロポーザルに関する質問に対する回答書

令和7年6月27日

No.	資料名	該当箇所	質問内容	回答
28	仕様書(案)	ファイル交換サービスについて	成果物の納品以外にも業務報告書など甲と乙間でデータ授受が必要となる場合は甲からご用意いただくファイル交換サービスを利用でき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。
29	仕様書(案)	4委託業務の内容(1)	減額免除制度の審査業務は乙の業務に含まれるでしょうか。含まれる場合、どのような業務運用になるかご教示願います。(添付書類や確認事項など)	減額免除申請の審査業務は受託業務に含まれず、「減額免除申請内容の確認→審査→通知→申請システムへの反映」まで区が行います。受託事業者は、申請者からの減額免除に関する制度及び申請システム上で確認できる審査結果への問い合わせに対応いただきますが、より詳細な説明が必要な場合は区の担当課をご案内いただきます。
30	仕様書(案)	11 成果物 オンライン申請システムについて	業務報告書、委託業務作業報告などの成果物を納品するためのデータ集計機能等の必要な機能はオンライン申請システムに実装されている認識でお間違いないでしょうか。 ・データの流れ 甲からオンライン申請システムのアカウントを必要数乙に付与いただく、成果物はシステムの集計機能からアウトプットし、ファイル交換サービスを使用し納品。 上記記載の報告書等のデータについてもファイル交換サービスを使用する。紙申請の画像データなどあればファイル交換サービスを使用する。	お見込みのとおりです。

学童保育利用申請事務処理業務委託
公募型プロポーザルに関する質問に対する回答書

令和7年6月27日

No.	資料名	該当箇所	質問内容	回答
31	仕様書(案)	4委託業務の内容 (2)	コールセンター業務において通話録音させていただくことは可能でしょうか。通話録音の際は事前に通話録音することの告知(ガイダンス)を流してから録音させていただきます。	以下の条件(例示)を満たす場合には、通話内容の録音を認める可能性があります。 ・発信者に対して事前に録音をする旨の通知を行うこと(音声ガイダンス等) ・録音データの保存、削除等管理方法について区が承認すること なお、契約締結後に区と受託事業者間で詳細な協議を行う中で通話内容録音の可否を最終的に決定いたします。この回答をもって録音を認めるものではないことに留意ください。
32	仕様書(案)	3 履行場所	区役所本庁舎以外での業務実施になりますでしょうか？ コールセンターと事務作業スペースは1か所にまとまっておりますでしょうか？(可能でしたら執務スペースのレイアウト図をお示し頂けますでしょうか) また、執務スペース内で委託事業者が使用できる机と椅子の数を教えてください。	No.16の回答を参照してください。
33	仕様書(案)	(1) 利用審査業務	・申請時の不備率をご教示ください。 (申請不備個所の是正等の申請者に対する連絡が必要な件数/月も合わせてご教示頂けると助かります。) ・審査業務における1件あたりの所要時間をご教示ください。	詳細は回答書(別紙)をご参照ください。

学童保育利用申請事務処理業務委託
公募型プロポーザルに関する質問に対する回答書

令和7年6月27日

No.	資料名	該当箇所	質問内容	回答
34	仕様書（案）	（２）コールセンター業務	・1件あたりの所要時間をご教示ください。 ・日別入電数及び時間帯の入電数をご教示ください。	詳細は回答書（別紙）をご参照ください。
35	仕様書（案）	（１）利用審査業務（２）コールセンター業務	（１）利用審査業務（２）コールセンター業務は現状1日何名程度の職員で対応されておりますでしょうか？ （1日あたりの必要人数、時間数を確認させて頂きたく存じます）	（１）利用審査業務 現状は各学童保育施設窓口において直接申請を受け付けております。申請書（紙様式）の確認及び書類整理等で最短約5分前後/件程度の時間を要しています。 （２）コールセンター業務 現状はコールセンター業務は行っておらず、各学童保育施設及び区担当課にて個別に電話対応を行っています。コールセンター業務委託開始後の想定事務量は、回答書（別紙）を参照してください。
36	仕様書	10 作業環境 （１）	「乙は、業務に必要な履行拠点及び什器物（電話機、P C、その他必要な事務用品等）について、乙の負担において調達するものとする。」と記載がございますが対応に必要な電話機は事業者で用意する認識で合っておりますでしょうか？ また申請システムへのアクセスが必要かと思いますがPCについても事業者で用意する認識で合っておりますでしょうか？ もし区で用意される場合はその他の什器含めて台数のご教授いただけますでしょうか？ （電話機/●台 PC/●台など）	業務に必要な履行拠点及び什器物（電話機、P C、その他必要な事務用品等）については、受託業者においてご用意いただきます。申請システムへのアクセスに必要なアカウントを区から払い出します。 あわせて、No.16の回答を参照してください。

以上