

## 「江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託に係る公募型プロポーザル」質問及び回答

	件名	質問事項	回答
1	江戸川区福祉総合窓口業務等運営の労働者派遣要求仕様書に係る質問	<p>9 契約条件  (6) 乙は業務に携わる者の氏名リスト及び顔写真を甲に提出するものとする。  また、提出されたリスト等に変更が生じる場合も同様の手続きを行うものとする。</p> <p>上記について、当社では仮にスタッフの同意があった場合でも、特定行為、不必要な情報収集(派遣法違反)を避けるという観点より、クライアントに対しスタッフ個人情報の提供をしていません。本条項につき、以下の運用といたく、運用につきについてご了解いただけますでしょうか。</p> <p>【対応方法】スタッフからの個人情報の取得については、派遣先(江戸川区様)から直接派遣スタッフに対し合理的な理由を説明いただき、スタッフ本人の承諾を得て、直接に取得する、とする。  また、氏名リスト及び顔写真の提出を求める理由については、「入館証・入門証・IDの発行手続きのため」という理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>本人からの直接取得については了解いたしました。取得理由につきましてはお見込みのとおりです。</p>
2	江戸川区福祉総合窓口業務等運営の労働者派遣要求仕様書	<p>11 機密保持  (6) 乙及び派遣労働者は、契約目的物の納入前に事故が生じたときには、速やかにその状況を事故報告書(別紙2)に記載し、甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。</p> <p>上記について、以下の内容に修正いただくことはできませんでしょうか。</p>	<p>契約時に「甲と協議の上」の文言の挿入について検討します。</p>

		<p>【修正案】</p> <p>(6) 乙及び派遣労働者は、契約目的物の納入前に事故が生じたときには、速やかにその状況を事故報告書(別紙2)に記載し、甲に報告し、【対応につき、甲と協議の上、その指示に従わなければならない】。</p> <p>【書面の修正が難しい場合】</p> <p>「指示に従い」との文言の解釈について、以下の認識で問題ないでしょうか。</p> <p>一方的かつ過剰な指示ではなく、実際には「甲乙協議で」初動対応についてののみ「甲(クライアント)の指示」に従う旨の内容。</p>	
3	江戸川区福祉総合窓口業務等の業務委託に係る質問	<p>業務でマイナンバーの取り扱いはございますでしょうか</p> <p>どのような業務で発生しますでしょうか</p> <p>おおよその年間発生件数も教えてください。</p>	<p>マイナンバーの取扱いはございます。</p> <p>障害者手帳、福祉手当、医療費助成、サービス等の申請で取り扱いがあります。</p> <p>年間約3万件になります。</p>
4	江戸川区福祉総合窓口業務等の業務委託に係る質問	<p>現金・有価証券(郵便切手・レターパック等の取り扱いについてですが、</p> <p>どのような業務で発生しますでしょうか。</p> <p>年間発生件数及び総額も教えてください。</p> <p>現状の運用方法は保管は鍵付きキャビネットでしょうか</p> <p>保管方法について教示ください</p>	<p>介護保険料の収納事務で現金等のやり取りが発生します。</p> <p>年間約100件になります。総額は年によって差異があります。</p> <p>お客様から現金を受け取ったら、区職員にすみやかに引き渡すことを想定しています。委託業者で保管する形は想定していません。</p>
5	江戸川区福祉総	17 労働者派遣契約の解除に当たって講ずる措置	契約時、ご提案いただいている文

	<p>合窓口業務等運営の労働者派遣要求仕様書</p>	<p>(3) 損害賠償等に係る適切な措置</p> <p>甲は、甲の責に帰すべき事由により労働者派遣契約の契約満了期間が満了する前に、労働者派遣契約の解除を行おうとする場合には、派遣労働者の新たな就業機会の確保を図ることとし、これができないときには労働者派遣契約の解除を行おうとする日の少なくとも30日前に乙に対しその旨の予告を行うこととする。当該予告を行わない場合には、甲は速やかに、当該派遣労働者の少なくとも30日分以上の賃金に相当する額について損害賠償を行うこととする。甲が予告をした日と労働者派遣契約の解除を行おうとする日の間の期間が満たない場合には少なくとも派遣労働者の当該予告の日と労働相当する額についての損害の賠償を行うこととする。また、甲及び乙双方の責に帰すべき事由がある場合には、甲及び乙のそれぞれの責に帰すべき部分の割合についても十分に考慮することとする。</p> <p>上記について、以下の内容に修正いただくことはできますでしょうか。</p> <p>【修正案】</p> <p>甲は、甲の責に帰すべき事由により労働者派遣契約の契約満了期間が満了する前に、労働者派遣契約の解除を行おうとする場合には、派遣労働者の新たな就業機会の確保を図ることとし、【これができないときには、少なくとも当該労働者派遣契約の解除に伴い乙が当該労働者派遣に係る派遣労働者を休業させること等を余儀なくされたことにより生じた損害の賠償を行うこととする。】また、甲及び乙双方の責に帰すべき事由がある場合には、甲及び乙のそれぞれの責に帰すべき部分の割合についても十分に考慮することとする。</p>	<p>言の挿入について、検討します。</p>
6	<p>江戸川区福祉総合窓口業務等の</p>	<p>本業務で使用するシステムについてお聞きします。 使用するシステムの概要・業務についてお教えてください。</p>	<p>本業務で使用しているシステムは、本区のセキュリティポリシー</p>

	業務委託に係る質問	<p>閲覧可能な個人・企業機密情報についてお教えてください。また、システムで閲覧できる他の個人・企業機密情報、業務上は使用しないが、同システムで閲覧出来てしまう他の個人・企業情報などはございますか？</p> <p>システムから個人情報をダウンロードはできますか？</p> <p>外部からアクセスできますでしょうか。</p> <p>閲覧制限などはございますか？</p> <p>アクセラログをとることは可能ですか？</p>	に基づき運用しています。本業務のシステムの詳細につきましては、契約締結時に説明をさせていただきます。
7	江戸川区福祉総合窓口業務等の業務委託に係る質問	<p>仕様書に「業務に必要な物品等 データ入力装置・出力装置」ございますが、パソコン（PC）のことでしょうか？</p> <p>PCでない場合、受託者の用意になりますか？</p> <p>また、別途 受託者が用意する備品などはございますか？</p>	お見込みのとおりです。業務委託に伴い、現段階でご用意していただく備品はございません。
8	江戸川区福祉総合窓口業務等の業務委託に係る質問	<p>情報セキュリティのリスク観点での質問になります。</p> <p>業務メールの活用はありますでしょうか。</p> <p>ある場合、以下について教示していただけますか？</p> <p>活用がある場合、アドレスの付与はグループでしょうか、個人でしょうか。</p> <p>個人の場合、全メンバーに付与でしょうか</p> <p>PCについてリモートデスクトップでしょうか。</p> <p>リモートデスクトップでない場合はログをとることはできますでしょうか。</p> <p>業務メールの送信する際はシステム上のチェック機能はございますでしょうか。</p> <p>ある場合、委託者側チェックか受託者側のチェックかを教えてくださいいただけますでしょうか。</p> <p>フリーメールは使用することができますでしょうか</p>	<p>業務メールについて、現段階では使用の予定ありませんが必要であれば付与することは可能です。</p> <p>の詳細については、契約締結時に説明をさせていただきます。</p>

		<p>インターネットストレージは使用できませんでしょうか 記録媒体(USB、SDカード、CD・DVDなど)の使用しますでしょうか 使用する場合、印刷ログは取得・管理可能でしょうか。 私物の執務スペースへの持ち込みは可能となっておりますでしょうか。 入退館制限について、セキュリティーカードなどはございますか？</p>	
9	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託要求仕様書	<p>11 損害賠償 受託者が本仕様書に違反し、受託者の責めに帰すべき理由により、区に損害を与えたときは、その損害額を賠償すること。運用開始後、一年の間に正当な理由なく不具合が判明した場合は、委託者及び受託者での協議の上無償で改良すること。 上記について、以下の内容に修正いただくことはできませんでしょうか。 【修正案】 受託者が本仕様書に違反し、受託者の責めに帰すべき理由により、区に損害を与えたときは、【契約金額を上限として】その損害額を賠償すること。運用開始後、一年の間に正当な理由なく不具合が判明した場合は、委託者及び受託者での協議の上無償で改良すること。 【修正が難しい場合】 実際の損害賠償額については協議の上決定するという理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>条項の変更はできませんが、実際の損害賠償額は協議の上決定するという理解でよろしいかと思いません。</p>
10	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託要求	<p>13 機密保持 (6)乙は、事故が生じたときには、速やかにその状況を事故報告書(様式自由)に記載し、甲に報告し、甲の指示に従わなければな</p>	<p>契約時に「甲と協議の上」の文言挿入について検討します。</p>

	仕様書	<p>らない。 上記について、以下の内容に修正いただくことはできませんでしょうか。</p> <p>【修正案】 (6) 乙は、事故が生じたときには、速やかにその状況を事故報告書（様式自由）に記載し、甲に報告し、【対応につき、甲と協議の上、その指示に従わなければならない】。</p> <p>【書面の修正が難しい場合】 「指示に従い」との文言の解釈について、以下の認識で「指示に従い」との文言の解釈について、以下の認識で問題ない問題ないでしょうかでしょうか。 一方的かつ過剰な指示ではなく、実際には「甲乙協議で」初動対応についてのみ一方的かつ過剰な指示ではなく、実際には「甲乙協議で」初動対応についてのみ「甲（クライアント）の指示」に従う旨の内容。</p>	
11	江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託要求仕様書	<p>12 業務に必要な物品等 (8) 受託者は、受託者の責に帰すべき事由により施設等を消失または毀損した場合は、その賠償の責を負うこと。 上記について、以下の内容に修正いただくことはできませんでしょうか。</p> <p>【修正案】 (8) 受託者は、受託者の責に帰すべき事由により施設等を消失または毀損した場合は、【契約金額を上限として】その賠償の責を負うこと。</p> <p>【修正が難しい場合】 実際の損害賠償額については協議の上決定するという理解で実際の</p>	<p>条項の修正はできませんが、実際の損害賠償額は協議の上決定するという理解でよろしいかと思いません。</p>

		損害賠償額については協議の上決定するという理解でよろしいでしょうか。	
12	江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託要求仕様書	<p>15 機密保持</p> <p>(6) 受託者は、契約目的物の納入前に事故が生じたときには、速やかにその状況を事故報告書(別紙2)に記載し、本区に報告し、本区の指示に従わなければならない。</p> <p>上記について、以下の内容に修正いただくことはできますでしょうか。</p> <p>【修正案】</p> <p>(6) 受託者は、契約目的物の納入前に事故が生じたときには、速やかにその状況を事故報告書(別紙2)に記載し、本区に報告し、【対応につき、本区と協議の上、その指示に従わなければならない】。</p> <p>【書面の修正が難しい場合】</p> <p>「指示に従い」との文言の解釈について、以下の認識で問題ないでしょうか。</p> <p>一方的かつ過剰な指示ではなく、実際には「区と受託者協議で」初動対応についてのみ「区の指示」に従う旨の内容。</p>	契約時、ご提案いただいている文言の挿入について、検討します。
13	江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託要求仕様書	<p>19 損害賠償</p> <p>受託者が本仕様書に違反し、受託者責めに帰すべき理由により、区に損害を与えたときは、その損害額を賠償すること。</p> <p>上記について、以下の内容に修正いただくことはできますでしょうか。</p> <p>【修正案】</p> <p>受託者が本仕様書に違反し、受託者責めに帰すべき理由により、区に損害を与えたときは、【契約金額を上限として】その損害額を賠償すること。</p>	条項の修正はできませんが、実際の損害賠償額は協議の上決定するという理解でよろしいかと思えます。

		<p><b>【修正が難しい場合】</b>          実際の損害賠償額については協議の上決定するという理解でよろしいでしょうか。</p>	
14	江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託要求仕様書	<p>特定個人情報等の取扱いに関する覚書          第5条          乙は、特定個人情報等の漏洩により甲に損害を与えた場合、甲および乙によるその損害額等についての協議のうえ、原契約および本覚書の解除の有無にかかわらず、乙はその損害を賠償しなければならない。ただし、当事者の責に帰すことができない事由から生じた損害、当事者の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、賠償責任を負わないものとする。          上記について、以下の内容に修正いただくことはできませんでしょうか。</p> <p><b>【修正案】</b>          乙は、特定個人情報等の漏洩により甲に損害を与えた場合、甲および乙によるその損害額等についての協議のうえ、原契約および本覚書の解除の有無にかかわらず、乙は【契約金額を上限として】その損害を賠償しなければならない。ただし、当事者の責に帰すことができない事由から生じた損害、当事者の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、賠償責任を負わないものとする。</p>	<p>条項の修正はできませんが、実際の損害賠償額は協議の上決定するという理解でよろしいかと思いません。</p>
15	個人情報保護に関する特約条項（派遣用）	<p>第6条 この特約条項に定めのない事項については、乙は、甲の指示に従うものとする。          上記について、以下の内容に修正いただくことはできませんでしょうか。</p> <p><b>【修正案】</b></p>	<p>区が一律に契約時に交わしている条項であるため、修正の可否も含め検討します。</p>

		第6条 この特約条項に定めのない事項については、【 <b>甲乙協議の上、決定する</b> 】ものとする。	
16	個人情報保護に関する特約条項（業務委託用）	<p>第13条 甲は、乙が個人情報の保護に関する事項について、違反し、又は怠った場合は、当該事実を公表できるものとし、乙の当該違反又は懈怠けたいに起因する損害について、乙は、その賠償の責任を負う。</p> <p>上記について、以下の内容に修正いただくことはできませんでしょうか。</p> <p>【修正案】</p> <p>甲は、乙が個人情報の保護に関する事項について、違反し、又は怠った場合は、当該事実を公表できるものとし、乙の当該違反又は懈怠けたいに起因する損害について、乙は、【<b>契約金額を上限として</b>】その賠償の責任を負う。</p> <p>【修正が難しい場合】</p> <p>実際の損害賠償額については協議の上決定する という理解でよろしいでしょうか。</p>	条項の修正はできませんが、協議の上決定するという理解でよろしいかと思えます。
17	個人情報保護に関する特約条項（業務委託用）	<p>第14条 この特約条項に定めのない事項については、乙は、甲の指示に従うものとする。</p> <p>上記について、以下の内容に修正いただくことはできませんでしょうか。</p> <p>【修正案】</p> <p>第14条 この特約条項に定めのない事項については、【<b>甲乙協議の上、決定する</b>】ものとする。</p>	区が一律に契約時に交わしている条項であるため、修正の可否も含め契約時に検討します。
18	江戸川区公契約条例に基づく労働環境等の確認	<p>第13条 区は、受注者に対し、第11条の規定による解除により生じた損害の賠償を請求することができる。</p> <p>上記について、以下の内容に修正いただくことはできませんでしょうか。</p>	条項の修正はできませんが、実際の損害賠償額は、協議の上決定するという理解でよろしいかと思ひ

	に関する特記事項	か。 【修正案】 第 13 条 区は、受注者に対し、第 11 条の規定による解除により生じた損害の賠償を請求することができる。【ただし、契約金額を上限とする。】 【修正が難しい場合】 実際の損害賠償額については協議の上決定するという理解でよろしいでしょうか。	ます。
19	標準契約約款 (委託総価)	第 1 条 3 乙は、履行に当たり十分な損害の発生防止措置を執らなければならない。損害の発生防止に関し、相当の設備をなさず、又は注意を怠ったと認められるときは、その賠償責任は、すべて乙の負担とする。 上記について、以下の内容に修正いただくことはできますでしょうか。 【修正案】 3 乙は、履行に当たり十分な損害の発生防止措置を執らなければならない。損害の発生防止に関し、相当の設備をなさず、又は注意を怠ったと認められるときは、その賠償責任は、【契約金額を上限として】乙の負担とする。 【修正が難しい場合】 実際の損害賠償額については協議の上決定するという理解でよろしいでしょうか。	条項の修正はできませんが、実際の損害賠償額は協議の上決定するという理解でよろしいかと思えます。
20	標準契約約款 (委託総価)	第 9 条 前条第 1 項の規定による契約解除により、甲が同条第 2 項の規定による金額を超えて損害を受けたときは、同項の金額に当該超過損害額の全部又は一部を加算して乙に対して損害賠償を請求で	条項の修正はできませんが、実際の損害賠償額は協議の上決定するという理解でよろしいかと思いま

		<p>きるものとする。</p> <p>2 この契約の履行に関し、第三者に対して損害を及ぼしたときは、乙がその賠償の責任を負う。ただし、その損害が天災その他不可抗力によるときは、甲乙協議してその賠償の責任を定めるものとする。上記について、以下の内容に修正いただくことはできませんでしょうか。</p> <p>【修正案】</p> <p>前条第1項の規定による契約解除により、甲が同条第2項の規定による金額を超えて損害を受けたときは、同項の金額に当該超過損害額の全部又は一部を加算して乙に対して損害賠償を請求できるものとする。【ただし、契約金額を上限とする。】</p> <p>2 この契約の履行に関し、第三者に対して損害を及ぼしたときは、【契約金額を上限として】乙がその賠償の責任を負う。ただし、その損害が天災その他不可抗力によるときは、甲乙協議してその賠償の責任を定めるものとする。</p> <p>【修正が難しい場合】</p> <p>実際の損害賠償額については協議の上決定するという理解でよろしいでしょうか。</p>	す。
21	事前協議について	<p>システム仕様書の各種要件を満たすにあたり、複数自治体でサービスを提供中の SaaS 型システムを活用して提案することを想定しているため、システムの停止や変更にあたり事前に個別の自治体の合意を得るという要件を満たすことが不可能となります。提案サービスが複数自治体で導入実績がある SaaS 型システムである場合において、当該要件を契約締結時に緩和していただくことは可能でしょうか。</p>	<p>契約時に内容を確認し、検討することは可能です。</p>
22	契約手続きにつ	<p>システム仕様書の各種要件を満たすにあたり、複数自治体でサービ</p>	<p>契約時に具体的な内容を確認し、</p>

	いて	スを提供中の SaaS 型システムを活用して提案することを想定しております。当該製品をご利用いただくにあたっては、ご利用条件を規定した標準約款に同意いただいた上でサービス提供事業者とサービス利用契約を締結する必要があるため、具体的な契約形式について、協議させていただけますでしょうか。	協議することは可能です。
23	実施要領（P.3 下段） 6 応募手続きの【書類作成時の留意事項】について	提出書類の から の中で、両面印刷左綴じにて一式にまとめるものはどちらになりますでしょうか。また、インデックスは見積書や法人登記簿謄本など全ての書類への貼付が必要になりますでしょうか。	から 各書類ごとにまとめていただき、インデックスをつけて下さい。
24	実施要領（P.4 上段） 6 応募手続きの（4）について	「参加表明書兼誓約書（様式 1）」への代表者印の押印は不要という認識で宜しいでしょうか。	お見込みの通りです。
25	実施要領（P.4 中段） 6 応募手続きの（5）について	企画提案書の頁上限はありますか	ございません。
26	実施要領（P.5 上段） 7 選考方法の（2）イについて	第二次審査は質疑応答を 1 事業者あたり 30 分以内とあるが、事業者での説明時間の目安はありますか。	事業者によるプレゼンテーションの時間を 10 分、質疑応答の時間を 20 分で実施する予定です。

27	労働者派遣要求仕様書（P.1 下段） 4 就業場所について	「保健予防課」と記載がありますが、本庁舎以外（江戸川保健所）での就業は発生しますでしょうか	派遣業務中に精神保健手帳申請・交付事務等業務手順のレクチャーのため江戸川保健所(中央4)等での勤務を想定しております。業務委託後の本庁舎以外の勤務は想定しておりません。
28	労働者派遣要求仕様書（P.2 上段） 5 業務の範囲の 1 ) イ にいて	5 業務の範囲の(1) イについて 「必要に応じてダブルチェックを行うなど誤りを防止するための適切な体制を構築すること」とありますが、派遣期間は職員から指揮命令を受けての就業となるため、適切な業務フロー（手順や体制）は業務指示をしていただける認識でよろしいでしょうか	お見込みの通りです。
29	労働者派遣要求仕様書（P.2～P.5） 5 業務の範囲の(2)から(7)について	計 19 名の派遣人員について、派遣期間の業務習得におけるスケジュール想定はありますでしょうか。 「まずは何名がどの課の業務を覚え、何名が別の課の業務を覚える」や、「どの課のどの業務から覚えていくか」等について、具体的にご教示いただけますでしょうか。	派遣期間の具体的なスケジュールについては、プロポーザル終了後契約前までに協議の上お示しいと考えています。基本的には、契約後研修を実施し、その後はOJTによる教育を考えています。
30	労働者派遣要求仕様書（P.6 上段） 8 人員体制の(1)について	1日あたりの派遣人数の記載がありますが、派遣 1 名の枠を交替出勤で対応することは可能でしょうか。	業務に影響のない範囲で可能とします。
31	労働者派遣要求仕様書（P.6 上段）	派遣期間に スタッフの入れ替わりが発生することは問題ございませんでしょうか。 その場合、改めて職員から教育いただける認識で宜しいでしょうか。	業務に影響のない範囲で可能とします。

	8 人員体制の(1)について		
32	労働者派遣要求仕様書(P.6 上段) 8 人員体制の(1)について	1日あたりの派遣人数の記載がありますが、派遣費用は仕様書記載人数を上限とした上で、プラスの人員を派遣する(お受け入れいただく)ことは可能でしょうか。	業務に影響のない範囲で可能とします。
34	委託要求仕様書(P.2 上段) 6 研修等の(1)から(6)について	委託の従事者研修は、6月1日～11月30日までの間に実施とございますが委託契約の締結は6月1日前になりますでしょうか。 その場合、6月1日～11月30日は派遣契約と委託契約が同時期に履行されることになりますが、派遣人員と委託従事者は別体制での履行を想定していますでしょうか。	委託契約は令和6年12月1日からになります。令和6年6月1日以前の契約は想定していません。別体制での履行も想定していません。
35	委託要求仕様書(P.6 下段) 7 業務の範囲の(8)オについて	電話対応業務において、対応する回線詳細(回線数、電話機台数、回線数の係別内訳等)をご教示いただけますでしょうか。	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託期間の中で定めていく予定であります。
36	委託要求仕様書(P.12 中段) 21 その他の(1)について	委託仕様書に記載の各業務において、準備期間中の業務調査結果により、業務範囲の増減について協議させていただくことは可能でしょうか	可能です。
38	委託要求仕様書(別紙1)について	窓口件数ですが、郵送受付分を含む数値かと思いますが、郵送受付分の割合をご教示いただけますでしょうか。(もしくは件数)	郵送受付分の割合は窓口受付件数の約7割ほどと想定しております。

39	委託要求仕様書 (別紙 1 )につ いて	江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託要求仕様書に係る質問 (別紙 1 )について 各業務件数において、繁閑の波をご教示いただけますでしょうか。(年 間、月間、週間等での繁閑差や件数割合等)	繁閑の波については各業務、各年 や規模により違うため、明確にお 示しすることができません。
40	委託要求仕様書 (別紙 1 )につ いて	障害者福祉課業務の中に、郵送事務とありますが、こちらの対応納 期はありますか	郵送事務につきましては、毎日の 受取、担当へ引き渡し、発送事務等 が入ります。納期は毎日になります。
41	委託要求仕様書 (別紙 5 )につ いて	福祉総合窓口は図 10 個と存じます。10 窓口は申請ごとに専用窓口 とする想定でしょうか。(課ごとに窓口を分ける想定、もしくはすべ ての窓口をフラットに使用する、等)	業務委託時にはワンストップ窓口 としてフラットに使用する予定で す。
42	D X 構築委託要 求仕様書 (P.2 下段) 6 システム工 程表 について	別紙 1 の提出は事業開始後でよろしいでしょうか。また公表される のはどの範囲になりますでしょうか。	プロポーザル終了後契約時にご提 出下さい。 公表については、公表の目的によ ります。
43	D X 構築委託要 求仕様書 (P.3 中段) 8 事業計画表 について	8 事業計画表について 別紙 2 提出は事業開始後でよろしいでしょうか。	プロポーザル終了後契約時にご提 出下さい。
44	D X 構築委託要	毎月の DX 計画について前月まで提出とありますが、この際提出フォ	様式については特に定めておりま

	求仕様書 (P.3 中段) 8 事業計画表について	ーマットはありますか。(別紙 1 を想定していますでしょうか)	せん。
45	D X 構築委託要求仕様書 (P.5 中段) 14 システム仕様書の概要について	システム仕様書の各種要件を満たすにあたり、複数自治体でサービスを提供中の SaaS 型システムを活用して提案することを想定しているため、システムの停止や変更にあたり事前に個別の自治体の合意を得るという要件を満たすことが不可能となります。提案サービスが複数自治体で導入実績がある SaaS 型システムである場合において、当該要件を契約締結時に緩和していただくことは可能でしょうか。	契約時に内容を確認し、検討することは可能です。
46	D X 構築委託要求仕様書 (P.5 中段) 14 システム仕様書の概要について	システム仕様書の各種要件を満たすにあたり、複数自治体でサービスを提供中の SaaS 型システムを活用して提案することを想定しております。当該製品をご利用いただくにあたっては、ご利用条件を規定した標準約款に同意いただいた上でサービス提供事業者とサービス利用契約を締結する必要があるため、具体的な契約形式について、協議させていただきませんか。	契約時に具体的な内容を確認し、協議することは可能です。
47	D X 構築委託要求仕様書 (P.13 中段) 14 システム仕様書の自動応答電話システム仕様要件の(2)について	別紙 9 は提出が必要になりますでしょうか。また必要な場合は事業開始後の提出で宜しいでしょうか。	提出の必要はありません。(尚、契約時には提出していただきます)
48	D X 構築委託要	「実装前の業務改善及びシステムの構築に係る費用は別途支払うも	お見込みのとおりです。

	求仕様書(P.14 上段) 15 委託料の支 払い について	のとする」とありますが、こちらは委託上限額に含まれるという認識で宜しいでしょうか。	
49	3 つの契約と委 託上限額の関係 に関する質問	記載の委託上限額は3つの契約すべてを踏まえた金額になるかご教示ください。 または、「江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託要求仕様書」の「15 委託料の支払い」では、「実装前の業務改善及びシステムの構築にかかる費用は別途支払うものとする。」と書かれていることから、上記の委託上限額には含まず、事業者からの請求に応じて個別に支払われる認識でよろしいかを教えていただけますでしょうか。 記載の委託上限額は3つの契約すべてを踏まえた金額になるかご教示ください。 または、「江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託要求仕様書」の「15 委託料の支払い」では、「実装前の業務改善及びシステムの構築にかかる費用は別途支払うものとする。」と書かれていることから、上記の委託上限額には含まず、事業者からの請求に応じて個別に支払われる認識でよろしいかを教えていただけますでしょうか。	委託上限額は3つの契約をすべて踏まえた金額となります。
50	江戸川区福祉総 合窓口業務等D X構築委託業務	5 受託業務内容 (7)改善プランについて 仕様書に「意思疎通支援装置の研究、導入」とありますが、意思疎通支援装置というものは具体的にどのようなものを指しているか、装置の利用イメージなど詳細を教えてくださいませんか。	聴覚障害者および高齢者や障害者、外国籍の方等とのコミュニケーションがスムーズに進むための支援装置を想定しております。
51	江戸川区福祉総 合窓口業務等D X構築委託業	5 受託業務内容 (7)改善プランについて 福祉総合窓口業務での利用になる中で、具体的にどのような手続きをガイドシステムで案内する形を想定されておりますでしょうか。	障害者手帳の申請・交付・障害者手当・医療費給付等の申請交付などを想定しております。

		対象の手続き内容を教えていただけますでしょうか。	
52	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託業務	○手続きガイドシステム仕様要件 (2)機能要件 別紙3「機能要件一覧表」のとおりとする。なお、「必須」区分の要件のうち1つでも満たさないものがある場合は失格として審査対象外とする。とありますが、一覧表に必須の記載が無いため、どの内容が必須になるか改めてご教示ください。	別紙3の記載要件がすべて必須となります。
53	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託業務	○手続きガイドシステム仕様要件 (4)導入支援要件 仕様書には「区民への質問内容や案内内容、その他の設定作業に関して、助言を行うこと。」とありますが、ガイドの質問内容や案内内容の作成・編集は職員様にてご対応をして頂ける理解でよろしいでしょうか。また、その場合は11月30日までにこれらが対応できる状態でシステムを納品すればよいでしょうか。	導入のための並走していただくことを想定しております。令和6年12月1日に実装運用開始を想定しております。
54	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託業務	○スマート申請システム仕様要件 (1)概要 仕様書には「申請フォーム作成・編集や、その他の設定作業に関して、助言を行うこと。」とありますが、作成・編集などは職員様にてご対応をして頂ける理解でよいでしょうか。また、その場合は11月30日までにこれらが対応できる状態でシステムを納品すればよろしいでしょうか。	導入のための並走していただくことを想定しております。 令和6年12月1日より実装し運用を開始することを想定しております。
55	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託業務	○スマート申請システム仕様要件 (2)機能要件 福祉総合窓口業務での利用になる中で、どれくらいの手続きをオンラインで受け付ける想定をされおりますでしょうか。想定する手続き数をご教示ください。	窓口業務棚卸を行い法令上実施不可能な業務以外オンラインできる申請についてはすべてオンラインで受け付ける想定しております。
56	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託業務	○スマート申請システム仕様要件 (4)導入支援要件 別紙5「機能要件一覧表」のとおりとする。なお、「必須」区分の要件のうち1つでも満たさないものがある場合は失格として審査対象外とする。とありますが、一覧表に必須の記載が無いため、どの内	別紙5に記載事項はすべて必須区分となります。

		容が必須になるか改めてご教示ください。	
57	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託業務	○窓口予約仕様要件 (1) 概要 福祉総合窓口業務での利用になる中で、総合窓口として1つの予約ページを利用する想定でよいでしょうか？(総合窓口につながる複数の窓口ブースをまとめて総合窓口の予約として取り扱い、管理をする想定となります)	現状は未定です。今後構築の中で検討していく予定です。
58	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託業務	○窓口予約仕様要件 (2) 機能要件 別紙7「機能要件一覧表」のとおりとする。なお、「必須」区分の要件のうち1つでも満たさないものがある場合は失格として審査対象外とする。とありますが、一覧表に必須の記載が無い場合、どの内容が必須になるか改めてご教示ください。	別紙7記載事項はすべて必須区分となります。
59	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託業務	○窓口予約仕様要件 (4) 導入支援要件 仕様書には「各種システム設定作業に関して、助言を行うこと」とありますが、予約枠や時間などの設定などは職員様にてご対応をして頂ける理解でよいでしょうか。また、その場合は11月30日までにこれらに対応できる状態でシステムを納品すればよろしいでしょうか。	導入のための並走していただくことを想定しております。 令和6年12月1日より実装し運用を開始することを想定しています。
60	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託業務	○自動応答電話システム仕様要件 (1) 概要 仕様書に「本区の固定電話とは独立したシステムとし、契約後速やかに本区専用の電話番号を提供すること。」とありますが、専用電話番号は何回線必要でしょうか。	構築期間の中で検討してまいります。
61	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託業務	○自動応答電話システム仕様要件 (2) 機能要件 別紙9「機能要件一覧表」の内容を全て満たすこと。なお、「必須」区分の要件のうち1つでも満たさないものがある場合は失格として審査対象外とする。とありますが、一覧表に必須の記載が無い場合、どの内容が必須になるか改めてご教示ください	別紙9記載事項はすべて必須条件となります。

62	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託業務	○自動応答電話システム仕様要件(4)導入支援要件 仕様書に「電話自動応答シナリオの設定内容やその他運用に関して助言を行うこと。」とありますが、シナリオ作成・設定等については職員様にてご対応をして頂ける理解でよいでしょうか。また、その場合は11月30日までにこれらが対応できる状態でシステムを納品すればよろしいでしょうか。	導入のための並走していただくことを想定しております。 令和6年12月1日より実装し運用を開始することを想定しています。
63	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託業務	16 プロジェクトの管理及び成果物一覧、検収方法について 納品及び成果物については業務報告時に納品成果物一覧を作成し区に提出すること。 各システムの検収方法は、福祉推進課及びDX推進課において検収する。とありますが、DXシステムはSaaS型のクラウドシステムとなるため特段の納品物は想定しておりません。月次にご提出する報告書等で代替することは可能でしょうか。	納品成果物の確認方法については契約時までにお示ししていく予定です。
64	江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託に係る公募型プロポーザル実施要領	(5) 企画提案書及び関係書類について 業務計画書で示す内容をご教示ください。具体的には、BPOに加え、BPRの体制やスケジュールが含まれている認識でよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。
65	江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託に係る公募型プロポーザル実施要領	8 主な評価項目 具体的な配点基準は公開していただけますでしょうか？	配点基準はお示しできません。評価の視点を参考にしてください。
66	江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託に係る公	(2) 第二次審査(プレゼンテーション) プレゼンテーションの時間は1事業者あたり30分以内の指定がありますが、この30分の中に事業計画書の説明および質疑の時間は含	プレゼンテーションの時間は10分となります。質疑応答の時間はその後20分とる予定であります。

	募型プロポーザル実施要領	まれますでしょうか？含まれる場合はそれぞれの時間配分をご教示ください。 含まれない場合は質疑の時間をご教示ください。	
67	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託要求仕様書	5 受託業務内容(3)(4) 現状分析や課題把握に加え、業務フローおよびマニュアル作成の対象業務をご教示ください。	対象業務については福祉部障害者福祉課及び介護保険課、福祉推進課業務窓口およびそれに伴う業務になります。
68	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託要求仕様書	14 システム仕様書 「デジタルサイネージ」の仕様要件に記載された「ア」などの要求仕様はすべてが必須対象となり、ひとつでも満たさない場合は失格となるのでしょうか。または要求仕様を一部満たさないシステムであっても、提案が可能でしょうか。	要求仕様は必須条件となります。満たさないシステムは対象外となります。
69	江戸川区福祉総合窓口業務等運営の労働者派遣要求仕様書	8 人員体制 (2) 記載の人員は(1)に記載の人数に含まれていますでしょうか	お見込みの通りです。
70	江戸川区福祉総合窓口業務等運営の労働者派遣要求仕様書	8 人員体制(2) 記載の人員の派遣開始日をご教示ください。	令和6年8月1日を想定しております。
71	江戸川区福祉総合窓口業務等運営の労働者派遣要求仕様書	5 業務の範囲 記載されてる業務の履行について、貴区より研修実施・マニュアル提供をいただける認識でよろしいでしょうか？	現在作成しているマニュアルについてはご提供します。 派遣期間中の研修、OJTは実施予定です。

72	江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託要求仕様書	6 研修等 令和6年6月1日から令和6年11月30日までの期間に派遣する従事者が、令和6年12月1日以降の業務委託契約でも従事する予定です。6 研修等 に記載の研修を実施するにあたり、派遣期間就業時間中に同研修を実施することは可能でしょうか？	派遣期間中の業務については研修・OJTでの対応を予定しています。派遣期間就業期間中における委託前研修の実施は想定しておりません。
73	江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託要求仕様書	6 研修等 令和6年6月1日から令和6年11月30日までの期間に派遣する従事者が、令和6年12月1日以降の業務委託契約でも従事する予定です。業務委託時に業務責任者・副業務責任者となるものが業務委託における各種ドキュメント(マニュアル・手順書・FAQなど)の作成にも携わる予定ですが、派遣期間就業時間中に各種ドキュメント作成を実施することは可能でしょうか？	業務に係る部分での作成であれば可能です。
74	江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託要求仕様書	別紙1 各業務の年間件数を記載いただいておりますが、月毎の件数をご教示いただくことは可能でしょうか？(各業務の繁閑差を把握するため)	月ごとの件数についてのお示しは考えておりません。
75	江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託要求仕様書	別紙1 記載各業務について1件当たりの処理時間をご教示いただくことは可能でしょうか	1件当たりの処理時間については業務内容により異なるため、お示しは考えていません。
76	江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託に係る公募型プロポーザル実施要領	(5) 企画提案書及び関係書類について ク 記載のリーダー・サブリーダーは「江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託要求仕様書」10 業務体制 (3) に記載の業務責任者・副業務責任者と同一と捉えてよろしいでしょうか？	お見込みの通りです。
77	江戸川区福祉総合	(5) 企画提案書及び関係書類について ケ、コ	お見込みの通りです。

	合窓口業務等運営委託に係る公募型プロポーザル実施要領	記載の統括責任者は「江戸川区福祉総合窓口業務等運営委託要求仕様書」 10 業務体制（3）に記載の業務責任者と同一と捉えてよろしいでしょうか？	
78	江戸川区福祉総合窓口業務等DX構築委託要求仕様書	○手続きガイドシステム仕様要件（1）概要 提案者による他の地方公共団体への導入実績が 50 団体以上あるシステムであること。」とありますが、提案者が他社サービスをご提案する場合であっても 50 団体以上の導入実績があることが必須となりますでしょうか。	お見込みの通りです。

以上