

## 回 答 書

杉並区デジタル版子育て応援券導入及び運用業務公募型プロポーザルに係る質問について、以下のとおり回答いたします。

項番	質問項目	質問内容	回答
1	業務内容説明書 第2章1-(2)-② 応援券アプリ機能	杉並子育て応援券であることが名称等で分かるようになっていることとありますが、これはストア掲載のアプリ名がそのようになっている必要がある。ということでしょうか？ 弊社提供アプリは共通アプリとなっており、アプリ内でビジュアル的にも情動的にも「杉並子育て応援券」と明確に分かるようなUIにて設計されており、電子券を発行・受取・利用できるようになっていますが、提案資格を満たしておりますでしょうか？	アプリ名の指定はありません。そのためご提案いただくことは可能です。アプリ内、ストア掲載のアプリ名、アイコン名等、どの部分で、「杉並子育て応援券であることが名称等で分かるようになっている」かを提案時にお示しください。
2	実施要領 2-(3)履行期間	券の発行、利用自体は令和6年度から。令和5年度はそのための準備業務(準備期間)という解釈であっておりますでしょうか？	お見込みのとおりです。
3	実施要領p.9 第2章デジタル版子育て 応援券の導入 1 アプリ版 応援券の導入 (2)②応援 券の機能 について	第2章デジタル版子育て応援券の導入 1 アプリ版応援券の導入 (2)②応援券の機能について、有効期限の設定が可能であることとありますが、年度末に合わせてほしいなど、すでに有効期限の想定がありますか。それとも、チャージから数カ月など、それぞれのチャージの時期によって設定をご想定でしょうか。	今現在では年度末に設定する等の有効期限の想定はありません。現在の紙応援券は、交付時期に関わらず、年度末が有効期限となっておりますが、交付時期やチャージ時期によって柔軟な対応が可能であれば、提案時にお示しください。
4	実施要領p.15 その他	デジタル版子育て応援券の利用規約につきまして、ベースとなる案は当社よりご提案可能ですが、最終的な、例えば免責事項等の条項は、杉並区様側で最終的に決定いただくという理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
5	契約条項(請負・委託)P.1 第3条(再委託の禁止)	「乙は、この契約について委託業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託することができない。」とございますが、本業務における主要な部分の範囲をご教示いただけますでしょうか。	運営事務局(全体の指揮監督、業務の調整、進捗管理など)業務を指します。
6	業務実績	今回ご提出する類似業務が要件を満たすものかどうかを事前に確認させていただくことは可能でしょうか。	提案時に確認いたします。
7	全般	本案件に関して、応援券対象となる対象者についての審査、確認等に仕様書上記載はございませんが貴市にて確認を行い、対象者データをご連携いただくという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。

項番	質問項目	質問内容	回答
8	実施要領p.11 第2章 3 運用業務開始準備 (3)	応援券事業者に対して説明会実施についてオンライン若しくは対面と記載がございますが対面を希望される事業者がいる場合は会場を弊社にて選定し、そこで説明を開催するというイメージでよろしいでしょうか。その場合の会場費負担については受託者となりますでしょうか。	対面の説明会は、区と協議の上、会場を決定いたします。区の施設・会議室等が使用可能でない場合の会場費用については、原則として受託者負担とします。
9	実施要領P.8 (4) 交付スケジュール	交付枚数について、データとなるもと件数の根拠となるものについてご教示いただけますでしょうか。	アプリ版・カード版交付数の合計は、この間の交付実績及び年間の妊娠届出数、出生数、1～2歳児の人口等を基に算出しています。また、アプリ版とカード版の割合は概ね9:1となる想定で算出しています。
10	実施要領P.9～11 コード決済について	決済先のキャリアのご指定はありますでしょうか。(例:PayPay, 楽天Pay, 地域限定通貨など)	利用者読み取り及び事業者読み取りが可能な手段であれば、指定はありません。
11	実施要領P.13 アプリ版応援券の交付	「チャージ方法、利用方法等を記載したはがき等を対象者に送付すること。このはがき等の送付をもって、アプリ版応援券の交付とする。」とあるが、ハガキにコードを掲載して送るといった認識でよろしいでしょうか。	はがきに限らず、封書等にコードを掲載して送ることも可です。なお、より効果的・効率的な方法があれば、提案時にお示しください。
12	実施要領P.14 アプリ版応援券の交付	「②はがき等は、圧着その他の方法で第三者が不正利用できない対策を講じること。」とありますが、コードを読み込んだ後に該当の本人であることを特定するための仕組みも必要でしょうか。(不正利用防止の観点からのご質問となります。)	不正利用防止の観点から提案可能な仕組みがあれば、提案時にお示しください。
13	導入業務について	スケジュールに関して導入業務は令和6年3月末となっておりますが、年度末までにシステム構築・導入が完了していれば良いでしょうか。	お見込みのとおりです。システム構築・導入(検証含む)や運用準備が完了し、令和6年4月から運用業務を開始できる必要があります。
14	機能要件について	有償券(10,000円分)については子どもの人数について変動がある想定で良いでしょうか。	有償券は、子ども1人当たり年間最大3冊(30,000円分)購入可能であり、また、子どもの人数によって金額に変動はあります。
15	機能要件について	不正使用を防ぐための二段階認証について、商品券利用時のパスワード入力をもって二段階認証となりますでしょうか。 ① ログイン時のパスワード認証 ② 商品券利用時のパスワード入力	二段階認証等については、本人以外のものが不正に使用することを防ぐ目的であるため、目的を達成できる仕組みを提案時にお示しください。
16	その他 P9	アプリ版応援券には有効期限(失効期限)の設定が可能であることとありますが、購入分にも有効期限設定は必要でしょうか。	お見込みのとおりです。

項番	質問項目	質問内容	回答
17	実施要領	1, 受託者は再委託が可能か 2, コールセンターの設置場所に関して指定はあるか	1. あらかじめ区の承諾を得た上で、業務の一部を再委託することが可能です。 2. 指定はありません。
18	業務内容説明書における第2章 応援券導入業務3-(2)コールセンター	1, フリーダイヤル、ナビダイヤル、03番号、050番号等の指定はあるのか 2, デジタル版ではないが、現行のFAQに関しての開示は可能か 3, コールセンター設置時期は応援事業者への説明会告知後かアプリ開発後なのか、またはデジタル版子育て応援券の報道発表後であれば、その想定日はいつか	1. 指定はありません。 2. 現在、コールセンターは設置していませんが、受託者に対して区のマニュアル等の提供は可能です。 3. 令和5年度はコールセンターの設置期間であり、運用はしません。コールセンターは、令和6年4月から運用開始を想定しています。
19	業務内容説明書における第2章 応援券導入業務3-(2)コールセンター	4, ④で区と協議しながら閑散期・繁忙期に柔軟に対応することとあるが、当初の配置予定人数から協議の上変更があった場合、増数分の工事費や人件費に関して別途請求が可能か、また減席の場合、告知は何日前に通達があるのか 5, 開設時間外は音声ガイダンスを流す設定が必要か 6, 通話記録(音声データ)の保存期間	4. 当初の配置予定人数から変更の必要が生じた場合には、あらかじめ受託者と協議の上、契約変更等により対応する想定です。 5. 必須ではありませんが、音声ガイダンスの設定が可能な場合は、提案時にお示しください。 6. 通話記録(音声データ)の保存は想定していません。
20	第3章 応援券運用業務1-(2)コールセンター	1, 応援券導入業務のコールセンターの番号を引き継ぐ形となるのか 2, 引き継がない場合フリーダイヤル、ナビダイヤル、03番号、050番号等の指定はあるのか	1. 令和5年度はコールセンターの設置期間であり、運用はしません。コールセンターは、令和6年4月から運用開始を想定しています。 2. 指定はありません。
21	第3章 応援券運用業務1-(2)コールセンター	3, ①について、その他の日については提案事項とするとあるが、令和5年度のコールセンターの運用について土日祝は運営しているか 4, ③区と協議しながら回線数は柔軟に対応することとあるが、当初の回線数から協議の上変更があった場合、増数分の工事費や人件費に関して別途請求が可能か、また減席の場合、告知は何日前に通達があるのか	3. 現在、コールセンターは設置しておりません。 4. 当初の回線数から変更の必要が生じた場合には、あらかじめ受託者と協議の上、契約変更等により対応する想定です。
22	第3章 応援券運用業務1-(2)コールセンター	5, ④集計データに関して、日次、週次、月次とそれぞれ提出が必要か 6, 開設時間外は音声ガイダンスを流す設定が必要か 7, 通話記録(音声データ)の保存期間	5. 月次での提出を想定しております。ただし、問い合わせ状況により、これ以外の対応についても協議させていただく場合があります。 6. 必須ではありませんが、音声ガイダンスの設定が可能な場合は、提案時にお示しください。 7. 通話記録(音声データ)の保存は想定していません。
23	コールセンター事務局	1, 執務室内の件で、シェアード環境下(複数業務を同室で行っている)が問題ないか、または、クローズド環境下(単一業務)が望ましいか。 2, シェアード環境下許可の場合、他業務と分けるためパーテーションで仕切るなどの指定があるか。	1. 指定はありません。 2. 執務室における情報セキュリティ対策について提案時にお示しください。

項番	質問項目	質問内容	回答
24	子育て応援券ガイドブックの作成について	現行事業では「子育て応援券ガイドブック」を発行されていますが、今企画の見積にはガイドブック作成費用も含めますか。また、アプリ版応援券およびカード版応援券の全対象者への郵送対応等は必要でしょうか。	ガイドブック作成費用及び郵送対応は含みません。
25	無償券の発行総額について	運用業務(令和6年度分)に係る経費として、無償券の想定発行総額を概算にてご教示ください。また、想定される支給世帯数を可能な範囲でご教示ください。	業務内容説明書第1章2(2),(4)に記載のとおりです。
26	業務内容説明書第3章 2(1)	杉並区様から頂く対象者データのファイル形式や文字コードはどのようなものでしょうか。 また、外字ファイルはどのようなデータ形式でいただけますでしょうか。	対象者データは、CSV形式やExcelデータを想定しています。 ファイル形式:UTF-8 文字コード :MS明朝  外字ファイルは、 ①外字フォントファイル:TTEファイル、EUFファイル ②文字対応テーブル:Unicode-JIS2004、Unicode-MJ、Unicode-SJIS ③外字一覧PDFデータ ①～③を電子媒体にてお渡し予定です。
27	業務内容説明書第3章 1(1)	運営事務局の設置場所は受託者用意の認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
28	業務内容説明書第3章 1(2)	電話番号の指定はありますでしょうか。	指定はありません。
29	業務内容説明書第1章 2(2)	「種類ごと又は一括(合算)で管理できる仕組み」とありますが、アプリ版応援券にて種類の定義は区分単位か名称単位のどちらでしょうか？	名称単位です。
30	業務内容説明書第1章 2(4)	「週次」と記載のある個所の交付数は1週間あたりの交付数とみてよろしいでしょうか？	お見込みのとおりです。
31	業務内容説明書第2章 1(1)②	iosまたはandroidスマートフォン以外のスマートフォンとは具体的にどのような端末を想定していますでしょうか？	ごく一部WindowsOS等のスマートフォンも存在するため、このような記載となっていますが、必須となるのはiOS及びAndroidのみです。
32	業務内容説明書第2章 1(2)②	「不正使用を防ぐため二段階認証等を行えること」とありますが、この認証は初回の登録時のみ行い、決済時は不要の認識でよろしいですか？	二段階認証等については、本人以外のものが不正に使用することを防ぐ目的であるため、目的を達成できる仕組みを提案時にお示しください。

項番	質問項目	質問内容	回答
33	業務内容説明書 第3章 2(1)④	「チャージ用情報には、チャージ期限を設定すること」とありますが、チャージ期限は応援券自体の有効期限より前に設定する必要がありますか？	お見込みのとおりです。
34	企画提案内容 II.1(4)	「応援券アプリでのコード決済を可能とする仕組み」とありますが、システム上の電文処理フローに関する説明か、実際に決済操作を行う画面遷移の説明かどちらのイメージでしょうか？	コード決済の仕組みを分かりやすく説明いただければ、説明方法は問いません。
35	第3章2(2)有償応援券購入案内の送付	送付対象者22,000名に対して発送する内容は以下の認識でしょうか。 ①有償券購入案内チラシ 10,500名 (22,000名－②) ②有償購入案内チラシ&アプリ版応援券通知 10,500名 (9,500+1,000)	お見込みのとおりです。
36	第3章2(2)有償応援券購入案内の送付	週次の交付時にも有償券購入案内チラシの同封を行う想定はありますか？	週次の交付時にも同封を行う想定です。
37	第3章2(1)アプリ版応援券の交付	交付後、転出・死亡等による有効期限切れ以外の利用資格喪失があった場合、失効処理の対応は委託事業者側で実施する必要がありますか。その場合、対象情報はどのように連携されるのでしょうか。	資格喪失の対応は、受託者側で実施する必要はありませんが、個別のケース対応として、失効処理を区から依頼する場合があります。
38	第1章2(2)種類及び第2章1(2)②応援券アプリの導入	アプリの機能に「有効期限の設定が可能であること」とありますが、応援券種類ごとに有効期限の設定が必要でしょうか？またカード版についても同様でございますでしょうか？	一括(合算)で管理する場合には、種類ごとの設定は必要ありません。交付時期やチャージ時期によって柔軟な対応が可能であれば、提案時にお示しください。カード版については、券面に有効期限を表示する想定です。
39	第1章2(5)利用可能なサービス	登録事業者について、追加・削除・変更等があった場合のマスタ管理は必要でしょうか。またその場合の情報はどうに連携されるのでしょうか。	応援券事業者の情報は、運用業務開始までに登録のあるものを一括で、運用業務開始以降は、随時区からデータで提供することを想定しています。
40	第1章2(4) 交付スケジュール	アプリ版応援券の残額が減った状態で、カード版応援券に移行したいという方がいらっしゃった場合、対応は必要でしょうか。もしくは、使用した状態からの移行は受け付けない方向でしょうか。	交付後に、アプリ版からカード版への移行及びその逆は対応しない想定です。
41	第2章 3運用業務開始準備(3)応援券事業者への説明会の実施	説明会開催場所については、委託事業者側で準備をする必要がございますか？会場規模など指定はございますでしょうか？また説明会は初年度の準備期間のみとなりますでしょうか？	対面の説明会は、区と協議の上、会場を決定いたします。区の施設・会議室等が使用可能でない場合の会場費用については、原則として受託者負担とします。また、説明会は準備期間のみを想定しています。

項番	質問項目	質問内容	回答
42	第2章 3運用業務開始準備(2)コールセンター	電話番号はフリーダイヤル(委託事業者負担)、03番号(本人負担)のどちらを想定しておりますでしょうか？	指定はありません。
43	第2章 3運用業務開始準備(2)コールセンター	応対時の言語は多言語(英語、中国、韓国語など)が必要でございますでしょうか？	多言語対応は必須ではありません。