（様式３）

「教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託」プロポーザル　質問書兼回答書

令和８年９月２８日（月）正午までにいただいた質問に対し、以下のとおり回答を公表します。なお、質問内容（文書名～質問内容）は原文のまま記載しているため、区で質問を集約し整理した結果、いただいた質問内容に記載のNo.と一番左に記載のNo.にずれが生じております。世田谷区回答に記載のNo.は、一番左に記載のNo.と一致しております。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
1	実施要領兼説明書	45	Ⅲ．提案書に求める内容	提案書のページ数制限（表紙の扱い）について	実施要領兼説明書P.45にて、「提案書は総45ページ以内」との記載がございますが、こちらのページ数に提案書の「表紙」は含まれますでしょうか。 表紙を含めて45ページ以内とするのか、あるいは表紙を除いて本文のみで45ページ以内とするのか、ページのカウント方法についてご教示くださいますようお願いいたします。	提案書45ページは提案項目の総ページとし、表紙、目次の提案項目以外のものは45ページに含まないものとします。
2	実施要領兼説明書	20	Ⅱ.標準仕様書 8.(5)文書授受及び搬送	文書搬送について	1日1便（往復）の文書搬送とありますが、想定される文書量・オリコン数の実績をご教示ください。	現行の文書量を一律に集計した資料はありませんが、最大で1日あたり50L程度のオリコン2個分（通常時はオリコン1個分）を想定しています。なお、文書量は時期及び業務内容によって変動するため、各業務の文書量については、契約締結後に実施する業務プロセス調査において確認・整理する想定です。
3	実施要領兼説明書	20	Ⅱ.標準仕様書 8.(5)文書授受及び搬送	原本性を求められる文書の定義・ボリューム	No.16と関連しますが、原本性を求められる文書の種類・件数をご教示いただけますでしょうか。また、原本性を求められないが、現時点で紙で受けている件数も併せてご教示願います。	原本性を求める文書の種類・件数及び原本性を求めない紙文書の件数について、現時点で一律に集計した資料はありません。帳票ごとの原本性、保存要件及び件数は、契約締結後の業務プロセス調査において確認・整理する想定です。
4	実施要領兼説明書	21	Ⅱ.標準仕様書 9.区からの貸与物品等	PC貸与台数について	最大16台貸与とありますが、フェーズごとの想定貸与台数をご教示ください。	区から貸与するPCは、全期間を通じて最大16台であり、フェーズごとの貸与台数は現時点で定めていません。実施要領兼説明書（以下「説明書」）P21「9.区からの貸与物品等」に記載のとおり、業務の繁忙期等において、上記台数では業務遂行に支障が生じるおそれがある場合には、一時的な追加貸与の可否及び台数について、区と協議のうえ決定します。
5	実施要領兼説明書	21	Ⅱ.標準仕様書 9.区からの貸与物品等	Microsoft 365サービスの利用について	Microsoft 365サービスの利用が可能とのことですが、利用できる範囲（Outlook,teams,Formsなど）に制限はございますでしょうか。	Outlookについて、送信先は庁内利用者のみ、受信元に制限はありません。ただし、Outlook上での個人情報を扱うことは不可となります。また、TeamsやFormsの利用は処理する業務ごとに区と協議のうえ利用可能範囲を決定します。
6	実施要領兼説明書	21	Ⅱ.標準仕様書 9.区からの貸与物品等	Copilotの利用可否	No.4に付随して、Copilotの利用可否についてご教示ください。 利用可能な場合、利用できるライセンス、業務に利用可能な範囲も併せてご教示願います。	商用データ保護のもとで、無償版のCopilotの利用が可能です。
7	実施要領兼説明書	29~30	Ⅱ.標準仕様書 12.(5)センター業務に関する問合せ対応準備 13.(2)⑦センター業務に関する問合せ対応	問合せ対応件数について	電話・メール等の問合せ対応件数の実績（月平均・ピーク時）があればご教示ください。	現行は問合せ窓口が各係に分散しており、センター対象業務に限定した月平均及びピーク時の網羅的な件数集計はありません。契約締結後の業務プロセス調査で把握可能な情報を整理し、運営開始後は問合せ履歴を蓄積して体制を検討する想定です。
8	実施要領兼説明書	29~30	Ⅱ.標準仕様書 12.(5)センター業務に関する問合せ対応準備 13.(2)⑦センター業務に関する問合せ対応	問合せの用件	No.6と関連しますが、電話・メール等の問合せの用件別の件数実績があればご教示ください。 ※架電があれば架電理由別の実績も提供希望です。	現行は問合せ窓口が各係に分散しており、用件別及び架電理由別の網羅的な件数集計はありません。契約締結後の業務プロセス調査で把握可能な情報を整理し、運営開始後は問合せ履歴を分類・蓄積する想定です。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
9	実施要領兼説明書	38	Ⅱ.標準仕様書 14.教育委員会事務局内その他業務及び学校固有事務のBPR及びセンター化支援 （3）BPR対象業務範囲　②学校固有事務のセンター化	ヒアリング対象・令和11年度の移管対象の学校数	ヒアリング対象は6校と指定がありますが動かせない認識でよろしいですか。（サンプル数を増やす余地があるかの確認です。） また、令和11年度は20校程度を対象とありますが、年1,530時間になるのであれば、段階的に対象校を増やしていく等も可能でしょうか。	学校固有事務については、学校ごとに事務処理方法や運用実態が異なることから、段階的なセンター化を想定しています。ヒアリング対象6校及びセンター試行の20校程度は、現時点の事業規模を示したものです。対象校は、学校種別、規模、地域性及び業務状況等を踏まえて区と協議のうえ決定します。調査上の必要性がある場合の対象校数や段階的拡大の方法は、提案を踏まえ、区と協議のうえ決定します。
10	実施要領兼説明書	43	Ⅱ.標準仕様書 12.(2)センター運営体制の構築、17.(1)フェーズ開始準備書、16.業務の引継ぎ	引継ぎ・並行稼働について	1次業務開始時における既存運用との並行稼働期間や受入テスト期間の想定があればご教示ください。	具体的な並行稼働期間及び受入テスト期間は現時点で定めていません。提案を踏まえ、実施の要否等について、区と協議のうえ決定します。
11	実施要領兼説明書	49	オフサイト運営提案について	区貸与端末へのソフトウェア導入可否	オフサイト拠点で使用する区貸与端末に、業務効率化等を目的としたソフトウェアを導入することは可能でしょうか。 ご回答の選択肢 ①可 ②事前申請・審査を経て可 ③不可 ④現時点では判断困難	④現時点では判断が困難です。 ソフトウェア導入の可否については、提案を踏まえ、区と協議のうえ決定します。なお、利用にあたっては区の所定の申請が必要となります。
12	実施要領兼説明書	51	個人情報保護・情報セキュリティ対策について	AIの提供形態に関する制約	個人情報を含む帳票を扱うAIについて、クラウド型サービスの利用は許容されますでしょうか。 ご回答の選択肢 ①クラウド型可 ②国内データセンター限定で可 ③オンプレミス型に限る ④個別審査による	④個別審査によるものとします。クラウド型サービスの利用は、提案を踏まえ、区と協議のうえ決定します。なお、利用にあたっては区の所定の申請が必要となります。また、データセンターは、国内のデータセンターを原則とします。 なお、生成AIにおける機密情報・個人情報利用に関しては、区が庁内向けに用意した生成AI基盤上での入力以外は原則禁止しています。（一般的なクラウドサービスでの生成AIを利用する場合、機密情報・個人情報は取扱禁止）
13	実施要領兼説明書	51	個人情報保護・情報セキュリティ対策について	持込ソフトウェアに求める要件	受託者が持ち込むソフトウェア・サービスについて、貴区が求める要件をご教示ください。該当するものを全てお選びください。 ご回答の選択肢 ①ISMS等の第三者認証 ②ISMAP登録 ③脆弱性診断結果の提出 ④所定様式による事前申請 ⑤特段の定めなし	選択肢①から③は一律の必須要件としていません。 ④及び別紙5「情報セキュリティ対策基準」を遵守したセキュリティ対策を講じることが必須要件となります。なお、利用するソフトウェア又はサービスの具体的な内容並びに必要な確認資料については、提案を踏まえ、区と協議のうえ決定します。
14	実施要領兼説明書	50~51	業務内容に関する提案について	様式改訂の受入可否	効率化のため、各学校で使用している申請様式のレイアウト変更（記入枠の設定、チェックボックス化等）を受託者から提案した場合、受入れの可能性はございますでしょうか。	申請様式の改定を含む業務改善の提案は可能です。ただし、採用の可否については、法令、制度、指定様式、システム上の制約及び学校等の関係者への影響を確認したうえで決定します。
15	実施要領兼説明書	50~51	業務内容に関する提案について	申請受付の現行方法	各種申請の受付方法について、現状は紙での提出が前提との理解でよろしいでしょうか。紙申請と電子申請の割合をご教示ください。	対象業務には紙及び電子申請が併存しており、全てが紙提出を前提とするものではありません。紙及び電子申請の割合は、現時点で一律に集計した資料はありません。詳細は契約締結後の業務プロセス調査で確認・整理する想定です。
16	実施要領兼説明書	50~51	業務内容に関する提案について	都システムからのデータ受領方法	【都】教職員人事給与システム（TEMS）について、区職員様が抽出されたデータを受託者が受領する運用の場合、受領形式をご教示ください。 ご回答の選択肢 ①CSV等の電子データ ②PDF ③紙 ④未定	①を想定しています。提供方法は、区が提供するフォルダへの保存による受け渡しを想定していますが、対象業務と情報セキュリティ上の条件等を踏まえ、契約締結後に区と協議のうえ決定します。
17	実施要領兼説明書	50~51	業務内容に関する提案について	電子データによる原本保管の可否	紙原本について、電子データでの保存をもって原本保管に代えることは可能でしょうか。 ご回答の選択肢 ①可 ②一部の帳票のみ可 ③不可（紙原本の保管が必要） ④現時点では判断困難	④現時点では判断が困難です。紙原本を電子データで代替できるかは、帳票ごとの法令、保存要件、提出先機関の取扱い及び原本確認の必要性により異なるため、現時点では一律に判断しかねます。契約締結後の業務プロセス調査で対象帳票ごとに確認し、区と協議のうえ決定します。
18	実施要領兼説明書	50~51	業務内容に関する提案について	紙原本の保管場所	前問で紙原本の保管が必要な場合、保管場所は貴区・センターのいずれを想定されておりますでしょうか。 ご回答の選択肢 ①区で保管 ②センターで保管 ③保存年限に応じて区分 ④未定	①原則、区での保管を想定しています。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
19	別紙1_委託業務一覧		委託対象件数	委託対象件数について	別紙1記載の月別最大処理件数について、受託者が実施する工程のみの処理件数の予測があればご教示ください。	別紙1の月別最大処理件数は、各業務工程における最大処理件数を示しています。受託者が実施する工程のみに限定した処理件数予測は示していません。提案時は別紙1の「月別処理時間（分）」を前提としてください。
20	別紙1_委託業務一覧	1次業務	各種手当・年末調整関係	対象帳票の様式見本のご提供	主要帳票（通勤届、扶養親族届、年末調整申告書等）の様式見本をご提供いただけますでしょうか。 ご回答の選択肢 ①提案時に提供可 ②契約後に提供 ③提供不可	②契約締結後に、提供可能な範囲で順次提供します。現時点での追加提供は予定していません。
21	別紙1_委託業務一覧	1次業務	各種手当・年末調整関係	対象帳票の手書き比率	上記帳票について、手書きで記入される割合の目安をご教示ください。 ご回答の選択肢 ①ほぼ全て手書き ②手書きが多い(概ね7割以上）③半々程度 ④活字が多い ⑤不明	⑤不明です。対象帳票別の手書き比率を一律に集計した資料はありません。詳細は契約締結後の業務プロセス調査で確認・整理する想定です。
22	別紙1_委託業務一覧	1次業務	各種手当関係	添付書類の標準的な提出形態	定期券の写し、各種証明書等の添付書類について、標準的な提出形態をご教示ください。 ご回答の選択肢 ①紙の原本 ②紙の写し ③PDF等の電子データ ④帳票により異なる	④帳票により異なります。原本、写し又は電子データの別は、対象帳票ごとの制度及び現行運用に基づき、契約締結後の業務プロセス調査で対象帳票ごとに確認・整理する想定です。
23	別紙1_委託業務一覧			委託対象件数について	現行はどのように業務別に処理時間・件数を測定しているか、システム/ツール・手法をご教示いただけますでしょうか。	現行では、特定のシステムやツールによる自動計測は行っておらず、実績処理件数と、職員が1件あたりの処理に要した時間を基に、業務別の処理時間を算出しています。
24	別紙3_操作システム一覧	1次業務	使用システム欄全般	RPAによる画面自動操作の可否	別紙3に記載の各システムについて、RPA等のソフトウェアによる画面自動操作は、セキュリティポリシーおよび保守契約上、許容されますでしょうか。 ご回答の選択肢 ①全て可 ②一部可（対象を記載） ③不可 ④確認が必要（時期を記載）	④確認が必要です。RPA等による画面自動操作の可否は、各システムの利用条件、保守契約、情報セキュリティ上の制約等を踏まえ、システムごとに確認します。現時点で利用を保証するものではありません。
25	別紙3_操作システム一覧	1次業務	使用システム欄全般	各システムのデータ連携機能の有無	下記7システムについて、データ連携機能の有無を該当番号でご教示ください。 (1)【区】人事庶務 (2)【区】人事給与 (3)【区】教職員人庶 (4)【区】教職員人給 (5)【会年】オレンジ (6)【会年】イエロー (7)【会年】AIZE ※機能が利用可能な場合、画面操作の自動化ではなくデータ連携による提案を検討いたします。 ご回答の選択肢 各システムにつき ①取込・出力とも可 ②出力のみ可 ③いずれも不可 ④未確認	(1)～(7)の全てのシステムにおいて、①取込・出力が可能です。権限の付与及び範囲については、契約締結後、区と協議のうえ決定します。なお、データ連携手法については、現行ファイル連携（CSV連携）を想定しており、他システムの改修が伴う可能性の高いAPI連携は想定していません。
26	別紙4_学校固有事務一覧	-	学校固有事務一覧（イメージ）	学校事務職員・教職員の分掌	学校固有事務は5つの分類で整理されていますが、それぞれ学校事務職員・教職員のどちらの職務範囲なのか、ご教示願います。 ※基本は学校事務職員、学校により教職員の方もフォローされていると推察しています。	別紙4「学校固有事務一覧（イメージ）」は、学校事務職員の事務における分類及び主な業務項目の例を示したものです。実際の分担は学校により異なるため、契約締結後のBPR業務による業務量調査等で実態を把握し、標準化及びセンター移管の可否を検討します。
27	01_実施要領兼説明書（教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託）（PDF：1,710KB）.pdf	P.17	7. 対象職員数（学校関係教職員数等（概況））（単位：人）	各年度BPO進行での対応人員について	令和9年度以降における各年度毎のBPO対象想定となる都/区等の区分別の想定人員をご教示お願いいたします。 令和8年5月1日時点の人数の割振りで結構です。 ＜令和12年度までの人員拡大目安を把握したいため＞	委託業務対象人数は、説明書P18「7.対象職員数」をご確認ください。 委託業務の実施に必要なセンター人員については、別紙1「委託業務一覧」に記載する処理時間等を踏まえ、ご提案ください。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
28	01_実施要領兼説明書（教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託）（PDF：1,710KB）.pdf	P.20	（5） 文書授受及び搬送	世田谷区役所への文書の授受状況について	各教育委員会（関連部課）より、日夜、区内郵便等を経て世田谷区役所への荷受け集積が図られている状況と判断されますが、今回のBPO対応となる各教育委員会での、日々の郵便物の種類／物量（小包等の発生有無も含）をご教示お願いいたします。 ＜世田谷区役所⇔BPOセンター間での郵便物配送状況を判断するため＞	郵便物は、人事・給与、福利厚生等に関する申請書、届出書及び添付書類等を想定しています。 想定される1日あたりの文書量は、No.2の回答をご確認ください。詳細は、契約締結後に実施する業務プロセス調査において確認・整理します。
29	01_実施要領兼説明書（教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託）（PDF：1,710KB）.pdf	P.20	（5） 文書授受及び搬送	世田谷区役所への文書の授受状況について	世田谷区役所へは、各教育委員会以外の郵便等集積もされている認識となりますが、世田谷区役所内において、BPO対象となる各教育委員会の荷受とそれ以外の荷受けの仕訳は実施いただける判断でよろしいでしょうか。 ＜世田谷区役所内において、仕訳をする必要性について、状況判断としたいため＞	別紙1「委託業務一覧」に記載の業務に係る郵便物等の受領については、区において一次仕分けを行う想定です。また、今後のBPRの結果によりセンター業務が拡大した場合は、この限りではなく、区と協議のうえ決定します。 文書の発送及び受領に関する詳細は、説明書P32「13.(2)④ 文書管理業務（電子データによる書類を含む）」をご確認ください。 なお、文書の発送及び受領にあたり、受託者が区役所内への配置を必要と判断する場合は、説明書P20「8.(5)文書授受及び搬送」に記載のとおり、人員の配置が可能です。ただし、常時の配置を求めるものではありません。
30	01_実施要領兼説明書（教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託）（PDF：1,710KB）.pdf	P.20	（5） 文書授受及び搬送	世田谷区役所への文書の授受状況について	今回ご提示のBPO進行とは別のアウトソース対応において、契約元ベンダーとは異なる第三者外部配送企業等を活用されている実績はございますでしょうか。 ＜管理監督責任は、契約元ベンダーとなるが、第三者対応の実績を確認するもの＞	他の委託業務における第三者外部配送企業等の活用実績については、把握していません。 なお、附属業務についてやむを得ず再委託する場合は、事前に必要事項を示し、区の承認を得てください。個々のサービス提供者等が再委託に該当するかは、委託内容及び業務範囲に応じて個別に判断します。再委託に該当する場合の管理方法及び承認手続については、契約締結後、区と協議のうえ決定します。詳細は、説明書P45～46「18. 留意事項」及び別紙6「電算処理の業務委託契約の特記事項」をご確認ください。
31	01_実施要領兼説明書（教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託）（PDF：1,710KB）.pdf	P.22	【システム相関図】	運用システム（製品名／製造元）	【区】教職員人事給与システム／【区】人事給与システム／【区】会計年度人事給与システム／≪（ご参考）【都】教職員人事給与システム（TEMS）≫における、各システム名をご教示お願いいたします。 ※システム名開示不可の場合、システム製造元名をご教示お願いいたします。 ＜各運用システムの効率化に向けた状況を確認したいため＞	各システムの名称は、システム相関図に記載のとおりです。 また、各システムの製造元は、以下のとおりです。 【区】人事給与システム、【区】会計年度人事給与システム、【区】教職員人事給与システム：富士通Japan株式会社 【都】教職員人事給与システム：東京都が管理するシステムであるため、区からは回答できません。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
32	01_実施要領兼説明書（教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託）（PDF：1,710KB）.pdf	P.22	【システム相関図】	各人事給与システムの運用について	各々の人事給与システム間の情報連携は発生しますでしょうか。あるいは、システム間の連携は完全に分かれており、同じ職員の方が複数のシステムに跨って、人事情報等の運用がされることは、ございますでしょうか。	各人事給与システム間で、直接的な情報連携はできません。各システムの連携状況の詳細は、システム相関図に記載のとおりです。 なお、同一職員の人事情報等を複数のシステムで取り扱う場合があり、それぞれのシステムに情報を入力することがあります。
33	別紙1_委託業務一覧（PDFと同一内容）（エクセル：42KB）.xlsx	P.38/P.39/P.2	（３） BPR対象業務範囲 ①教育委員会事務局内その他業務のセンター化/②学校固有事務のセンター化 および、 （５） 提案限度額及び目安金額（消費税及び地方消費税１０％を含む） ②目安金額	説明書（ガイドライン）記載の追加時間数と費用について	P.38/P.39記載の追加工数（時間）と提案目役金額について、令和9年度から令和10年度にかけて、約5,040時間/年の工数増時間に対して、センター運営費用 20,000千円増に対して、令和12年度において、6,960時間/年の工数増時間を見込まれている事象に対して、センター運営費用　10,000千円増とされている状況について、世田谷区役所での費用算定とされたお考えをお伺い出来ますでしょうか。 ＜令和11年度、BPRでの一部テスト運用実施としても、令和12年度には、令和10年度比として約2,000時間/年増となることから、目安金額試算での状況を確認としたため＞	学校固有事務については、令和11年度に一部学校における試行実施を予定しており、試行運用を通じた課題整理等を行ったうえで、令和12年度に全校展開を想定しています。詳細については、説明書P16～18「5.センター運営の基本的な考え方」及びP38～39「14.（3）BPR対象業務範囲」をご確認ください。 なお、提案目安金額の具体的な算出根拠については、お示しできません。
34	別紙1_委託業務一覧（PDFと同一内容）（エクセル：42KB）.xlsx	1次業務	＜78/79行目＞ 年末調整	年末調整運用について	年末調整（再年末調整）に関する手続きとは、具体的にどのような対応を求められておりますでしょうか。 ＜毎月、処理時間の発生があり、主軸とした年末での証明書精査確認とした時間が見受けられず、状況を確認するもの＞	年末調整については、審査、リスト作成等の業務を想定しており、税額については既存システムを使用し計算します。再年末調整については、後日、年末調整の誤り等が発覚した場合に随時処理が発生し、Excelを使用して税額を計算することを想定しています。具体的な作業内容及び業務範囲については、契約締結後に実施する業務プロセス調査において確認・整理する想定です。
35	別紙1_委託業務一覧（PDFと同一内容）（エクセル：42KB）.xlsx	2次業務	＜11～41行目＞ 教職員福利係	社会保険関連業務（全般）について	指標へ表記いただいている業務遂行において、 ①電子申請対応（届出）のもの／紙帳票対応（届出）のものについて、現時点での運用をご教示いただけますでしょうか。 （帳票等一覧において、電子申請／紙申請と各件数（月平均）情報をお願いいたします。） ②電子申請においては、どのようなシステム、乃至、ツールにて運用をされておりますでしょうか。	申請・届出方法及び件数は、対象業務によって異なるため、現時点では一律にお示しできません。具体的な申請・届出方法、件数及び電子申請に使用するシステムについては、契約締結後に実施する業務プロセス調査において、対象業務ごとに確認・整理する想定です。
36	別紙1_委託業務一覧（PDFと同一内容）（エクセル：42KB）.xlsx	2次業務	＜49/50行目＞ 住民税決定通知発送	（区・都）住民税決定通知発送運用について	住民税の決定通知発送業務とは、各市区町村役場から配送されてきた個人宛の住民税特別徴収税額通知（紙）を、該当となる全職員への配布をするとした業務となりますでしょうか。 ＜時期的な一時的な体制強化策の観点を判断するため＞	ご認識のとおりです。対象職員ごとに仕分け、データ入力、照合等を行い、各所属へ発送する業務を想定しています。
37	別紙3_操作システム一覧（PDF：698KB）.pdf	P.1/P.2	指標最上段（使用システム）／庁内イントラ／スキャン（PDF）	表記項目について	【区】／【会年】は※印表記により各様区分として理解いたしましたが、【　】書き以降の個別システム名やオレンジ／イエロー／AIZE／特別区互助組合／庁内イントラについて、具体的な対応事項をご教示ください。 また、スキャン（PDF)ですが、世田谷区役所から提供のあるPCで加工は可能でしょうか。BPOベンダー側でのPDFファイル加工となりますでしょうか。	各システムを使用した具体的な対応内容は、対象業務によって異なります。詳細については、契約締結後に実施する業務プロセス調査において確認・整理する想定です。 スキャン（PDF）については、説明書P21「9.区からの貸与物品等」に記載のとおり、区貸与PCにてPDFツール（編集機能は簡易なものに限る。）を用いての加工が可能です。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
38	別紙3_操作システム一覧（PDF：698KB）.pdf	P.1/P.2	印刷	印刷の取り扱いについて	本操作システム一覧表記載の各業務対応において、印刷業務としての印（〇）がありますが、印刷後、世田谷区役所への保管など対応が必要となりますでしょうか。あるいは、ベンダー側にて保存期間満了と共に溶解処理等を想定されておりますでしょうか。	具体的な印刷物の保管方法、保存期間及び廃棄方法については、契約締結後に実施する業務プロセス調査において確認・整理する想定のため、現時点ではお示しできません。
39	別紙3_操作システム一覧（PDF：698KB）.pdf	P.1/P.2	印刷	印刷の取り扱いについて	本操作システム一覧表記載の各業務対応において、印刷業務としての印（〇）がありますが、具体的に印刷を必要とされる内容はどのようなものを指示されておりますでしょうか。 ＜複合機準備に伴う、運用内容の状況確認を行うもの＞	別紙3「操作システム一覧」では、委託対象業務のうち、業務処理の過程で印刷が発生する業務に「〇」を記載しています。なお、「〇」には、受託者が印刷する場合だけでなく、区職員が印刷する場合も含まれます。 具体的な印刷物の内容、印刷主体、印刷時期及び印刷数量については、契約締結後に実施する業務プロセス調査において確認・整理する想定のため、現時点ではお示しできません。
40	別紙4_学校固有事務一覧（イメージ）（PDF：141KB）.pdf	―	主な業務項目例	詳細業務内容について	別紙4『主な業務項目例』について、人事・給与関連業務以外の関連業務が、現地職場対応に起因しているものが大半である認識に至っております。BPOセンターでの運用可能となる業務一覧をご提示いただけないでしょうか。 ＜BPR等、BPOセンター運営での業務効率を検討としたいため＞	学校固有事務については、現時点でセンター化の対象業務を確定していないため、センターで運用可能な業務一覧をお示しすることはできません。 説明書P38～39「14.(3)BPR対象業務範囲」に記載のとおり、委託対象とする業務について、契約締結後、ヒアリング、BPRの実施結果等を踏まえ、区と協議のうえ決定します。
41	―	―	【運用状況の確認】	書類等の受領数について	センターの年間受領書類数の想定をご教示お願いいたします。（1次業務及び2次業務の範囲）	No.2の回答をご確認ください。
42	―	―	【運用状況の確認】	各学校宛ての書類送付について	各学校宛ての書類送付は世田谷区役所より配信（転送）いただく理解となりますが、考え方に相違（問題）ないでしょうか （紙文書授受の拠点は世田谷区役所との記載あり）	ご認識のとおりです。詳細は、契約締結後、区と協議のうえ決定します。
43	―	―	【運用状況の確認】	搬送業務の再委託について	文書搬送業務を配送業者に再委託する事は可能でしょうか	No.30の回答をご確認ください。
44	―	―	【運用状況の確認】	複合機利用について	センターの複合機にて大量に紙を出力する事象は想定されますでしょうか。具体的な内容をご教示お願いいたします。 （全学校宛ての決裁通知文を出力する等）	No.39の回答をご確認ください。
45	―	―	【運用状況の確認】	紙申請の流れについて	通勤届等、職員様ご本人が紙申請とするものは直接センターに到着する想定でしょうか。 または、学校事務員の方がシステム入力したものをオンライン上で確認する想定でしょうか	センターへの送付方法及びセンターでの確認方法は、業務及び対象職員によって異なります。具体的な運用方法については、契約締結後に実施する業務プロセス調査において確認・整理します。 なお、紙で申請する書類については、区役所を経由してセンターに送付する想定です。
46	―	―	【運用状況の確認】	文書保管について	文書保管で想定とされる書類の内容と保存期間をご教示お願いいたします。	No.3及びNo.18の回答をご確認ください。 なお、保管対象となる文書の内容及び保存期間は、対象業務によって異なるため、現時点ではお示しできません。
47	―	―	【運用状況の確認】	業務内容について	別紙1委託業務一覧の1次業務に記載ある「3-1-1例月給与支給処理」は、都職員様を対象としておりますが、具体的な手続きはTEMSに入力するデータの加工業務となりますでしょうか。ご教示をお願いいたします。 （TEMSは受託者側では利用想定無しの為）	申請書類の内容確認等の補助的な業務を想定しています。具体的な業務内容及び業務範囲は、契約締結後に実施する業務プロセス調査において確認・整理する想定です。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
48	01_実施要領兼説明書（教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託）（PDF：1,710KB）.pdf	P.24	１１．　共通事項（７．　その他）	仕様書に明示されていない事項への対応について	「本仕様書に明示されていない事項であっても、業務の性質上当然必要と認められる事項については、契約金額の範囲内で誠実に対応すること」とございますが、業務量が別紙１の想定を一定割合以上超過する場合、または新たな業務が追加される場合は、契約変更（追加費用）の協議対象となる理解でよろしいでしょうか。 ＜見積の前提となる業務範囲・業務量の考え方を確認するため＞	本業務は仕様書等に基づく一式契約を想定しています。原則として契約金額の範囲内で実施するものとしますが、新規業務の追加や処理件数の大幅な増加等により、既存の体制では対応が困難となる場合は、業務内容、業務量及び必要な体制等を踏まえ、追加経費を含む契約内容の変更等について、必要に応じて区と協議のうえ決定します。
49	01_実施要領兼説明書（教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託）（PDF：1,710KB）.pdf	P.17/P.18/P.31/P.40	５．（５）④ 柔軟性が高く、発展性のある組織運営 １３．（２）② 運営時間 １５．　業務の変更への対応	制度改正等による業務変更時の費用について	国の制度改正、都の補助業務、区のシステム変更等による業務変更について「既存の体制の中で柔軟な対応をとること」とございますが、既存体制で吸収できない規模の業務増（新規業務の追加、処理件数の大幅な増加等）が生じた場合は、追加経費の協議対象となる理解でよろしいでしょうか。 ＜制度改正対応として見積に見込む範囲を判断するため＞	No.48の回答をご確認ください。
50	01_実施要領兼説明書（教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託）（PDF：1,710KB）.pdf	P.21	９．　区からの貸与物品等	貸与PCの台数について	区から貸与するPCは最大で１６台とございますが、この台数は令和１２年度（全業務稼働時）までを通じた上限でしょうか。また、統括責任者・センター業務責任者・監督者の管理業務用端末も当該台数に含まれる想定でしょうか。 ＜各年度の配置人員と端末台数の整合を確認するため＞	No.4の回答をご確認ください。 なお、統括責任者、センター業務責任者及び監督者が管理業務に使用する端末も、この16台に含みます。
51	01_実施要領兼説明書（教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託）（PDF：1,710KB）.pdf	P.23/P.24	１０．（３）　複合機	貸与PCからのデータ移転方式について	区が貸与するPCから複合機への直接印刷・直接スキャンができないため、データ移転は区の承認を得た方法により実施することとございますが、現時点で区が想定・承認されている移転方式（例：区指定の暗号化媒体、ファイル転送サービス等）はございますでしょうか。 ＜印刷・スキャン作業の運用方式と、それに伴う機器・作業工数を見積に反映するため＞	現時点では、ファイル共有サービス等の利用を想定していますが、具体的な移転方式については提案を踏まえ、区と協議のうえ決定します。なお、利用にあたっては区の所定の申請が必要となります。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
52	01_実施要領兼説明書（教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託）（PDF：1,710KB）.pdf	P.25/P.41/P.42/P.49	１２．（１） プロジェクト計画書の策定 １７．（１） 計画書等 Ⅲ．４．（１） センター開設準備について	令和８年度契約の納入成果物の範囲について	令和８年度契約（令和８年１２月～令和９年３月）の納入成果物についてご教示お願いいたします。業務フロー、業務マニュアル、問合せ対応設計書、研修資料等は「センター業務開始前」の納入とされておりますが、令和８年度内に完成が必要なものと、令和９年度（４月～８月）に完成させればよいものの区分は、どのような想定でしょうか。 ＜令和８年度（提案限度額）と令和９年度の作業範囲を切り分けて見積るため＞	「センター業務開始前」を納入期限としている成果物については、令和9年度のセンター業務開始前までに完成版を納入するものとします。令和8年度は、業務プロセス調査等の進捗を踏まえ、年度末時点までに作成した業務フロー、業務マニュアル、問合せ対応設計書、研修資料等をご提出ください。 令和9年度は、令和8年度に提出した成果物について、業務プロセス調査、運用設計及び区との協議の結果を反映し、センター業務開始前までに完成版として納入してください。
53	01_実施要領兼説明書（教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託）（PDF：1,710KB）.pdf	P.25/P.26	１２．（２） センター運営体制の構築【体制イメージ】	令和８年度におけるセンター業務責任者の常駐について	体制イメージにおいてセンター業務責任者は「常駐：〇」とされておりますが、センター稼働前の令和８年度（開設準備期間）においても常駐は必要でしょうか。必要な場合、常駐場所（世田谷区役所／受託者拠点）をご教示お願いいたします。 ＜令和８年度の人員体制と人件費を算定するため＞	センター業務責任者について、令和8年度においてはセンターへの常駐は求めません。
54	01_実施要領兼説明書（教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託）（PDF：1,710KB）.pdf	P.27	１２．（２） センター運営体制の構築（進捗管理ツール）	CRM等のアカウント数について	進捗管理ツール（クラウド型CRM等）について、受託者が区及び受託者双方のアカウントを用意するとございますが、区職員側で必要となるアカウント数の想定をご教示お願いいたします。また、区のセキュリティ要件に係る審査に要する期間の目安をご教示お願いいたします。 ＜ツール利用料（契約金額に含む）と導入スケジュールを見積に反映するため＞	現時点では、学校職員課に係る一次業務及び二次業務の運営において、区職員側のアカウント数は8アカウント程度を想定しています。なお、今後のBPRの実施や対象業務の拡大等により必要なアカウント数は変動する可能性があり、詳細は区と協議のうえ決定します。 また、区のセキュリティ要件に係る審査期間については、提案されるサービスや構成内容によって異なるため、一律の期間をお示しすることはできませんが、通常、申請から利用可否の判定までに2か月程度の期間が必要となります。
55	01_実施要領兼説明書（教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託）（PDF：1,710KB）.pdf	P.29/P.42	１２．（６） センター運営スタッフの教育・研修 １７．（１） フェーズ開始準備書	研修・並行稼働期間中のシステム利用について	センター業務開始（令和９年９月）前のスタッフ研修・並行稼働期間において、区貸与PC及び庁内システム（本番環境またはテスト環境）を利用できる時期の目安をご教示お願いいたします。 ＜研修・並行稼働の期間と人員配置を見積に反映するため＞	区貸与PCの貸与については、令和8年12月の契約締結後、利用開始に向けた準備を進める予定です。なお、センター業務開始（令和9年9月）前のスタッフ研修や並行稼働に必要な時期については、受託者が想定する研修計画や移行スケジュールを踏まえ、ご提案ください。具体的な貸与時期等については、提案及び準備状況を踏まえ、区と協議のうえ決定します。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
56	01_実施要領兼説明書（教育事務センター開設準備・運営業務及びBPR・センター化支援委託）（PDF：1,710KB）.pdf	P.33/P.34	１３．（２）⑦センター業務に関する問合せ対応	付随する問合せの件数について	別紙１の業務に付随する一般的な問合せ（案内掲載場所の確認、システムのパスワード失念、操作方法等）について、現行の月間問合せ件数（電話・メール別）の実績、または想定件数をご教示お願いいたします。 ＜問合せ対応の要員数・電話台数を算定するため＞	No.7及びNo.8の回答をご確認ください。
57	別紙6_電算処理の業務委託契約の特記事項（兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項）（PDF：184KB）.pdf	P.1/P.2	３ 管理体制等の通知（４） （５） ２３・２４	特定個人情報の取扱いについて	委託業務（別紙１）のうち、受託者が特定個人情報（個人番号）を取り扱う業務はございますでしょうか。ある場合は、該当業務名と取扱方法（区貸与PC上での閲覧・入力のみ／紙書類の取扱いあり等）をご教示お願いいたします。 ＜特定個人情報を取り扱う場合に必要となるセキュリティ対策と費用を確認するため＞	特定個人情報（個人番号）については、区が貸与するPC上での閲覧及び紙書類の取扱いが発生する業務があります。該当する業務、取扱範囲及び具体的な取扱方法については、契約締結後に実施する業務プロセス調査において確認・整理する想定です。
58	0jissiyouyou.pdf	2-4,14,49	Ⅰ.業務概要／Ⅱ.標準仕様書／Ⅲ.提案書に求める内容	年度別契約範囲と令和9年度以降の位置付け	令和8年度の契約上の履行範囲は「12.令和8年度教育事務センター開設準備委託」に限定され、令和9年度以降のセンター運営及びBPR・センター化支援は参考提案であり、各年度の予算成立、事業方針、仕様調整及び別途契約手続により確定する理解でよいか。	ご認識のとおりです。令和8年度の契約上の履行範囲は、説明書P25～30「12.令和8年度教育事務センター開設準備委託」に定める内容です。令和9年度以降は各年度の予算成立、仕様調整、双方の合意及び契約手続を経て確定します。
59	0jissiyouyou.pdf	2-4,12,14	Ⅰ.業務概要／Ⅰ.その他／Ⅱ.標準仕様書	令和9年度以降の随意契約条件と見積拘束力	令和9年度以降は単年度契約で、予算承認、区及び受託者双方の合意、前年度履行良好を条件に随意契約可能とされているが、令和8年度提案時の令和9年度以降の見積額はどの程度拘束力を持つのか。また、仕様変更、対象業務追加、業務量増減、物価・人件費変動等が生じた場合の再協議・再見積の方法を確認したい。	令和9年度以降の見積額は将来の契約額を保証するものではありません。実際の履行内容及び契約金額は、各年度の予算成立、事業方針の決定並びに人員体制、想定業務量及びサービス水準との整合を踏まえ、区と協議のうえ決定します。なお、業務内容、対象業務、業務量等に変更が生じた場合についても同様とします。また、価格の妥当性は説明書P10「5.(3)⑨価格の妥当性」に基づき評価対象としています。
60	0jissiyouyou.pdf	2-4,37	Ⅰ.業務概要／Ⅱ.品質管理、進捗管理及び報告	「履行良好」の判断基準	令和9年度以降の随意契約条件である「前年度の業務の履行が良好」の判断基準について、処理遅延、誤処理、苦情、事故、SLA、KPI、改善提案、報告品質等の具体的評価項目及び最低水準があるか確認したい。	「前年度の業務の履行が良好」の判断に係る業務の履行状況については、契約内容、業務の実施状況、報告内容その他の事項等を総合的に勘案し判断します。
61	0jissiyouyou.pdf	3-4,11,52	Ⅰ.提案限度額及び目安金額／Ⅲ.見積書	見積対象経費と内訳粒度	令和8年度の提案限度額及び令和9年度以降の目安金額には、人件費、管理費、CRM等クラウドツール、電話設備、複合機、文書保管庫、文書搬送、オフサイト拠点、通信回線、研修、交通費、消耗品、初期費用、運用費用、追加対応費用等をすべて含める理解でよいか。また、見積書の内訳粒度に指定はあるか。	ご認識のとおりです。見積書の内訳粒度については、説明書P51「6.見積書」をご確認ください。
62	0jissiyouyou.pdf	4,35,52	Ⅰ.提案限度額及び目安金額／Ⅱ.業務改善／Ⅲ.見積書	追加提案・システム提案の費用取扱い	追加提案は標準仕様分と別見積としつつ、標準仕様分と合わせて提案限度額及び各年度目安金額内に収める必要がある理解でよいか。また、AI、RPA、ノーコード・ローコードツール、CRM等を提案する場合のライセンス費、構築費、保守費、契約終了後の継続利用費の記載方法を確認したい。	追加提案については、標準仕様に係る費用と区分して記載してください。なお、追加提案を含め、提案限度額及び各年度の目安金額の範囲内でご提案ください。システム等に係る費用（契約終了後の継続利用等含む）については、提案書に記載するとともに適切に見積書へ計上してください。
63	0jissiyouyou.pdf	32,41,48	Ⅱ.運営時間／Ⅱ.業務変更への対応／Ⅱ.その他	業務量増減・運営時間変更時の費用協議	処理件数増減、対象業務追加、制度改正、システム改修、災害対応、繁忙期対応等により追加人員、時間外対応、休日対応又は作業工程変更が必要となった場合、契約金額変更協議の対象となる基準、費用算定方法及び承認手続を確認したい。	No.48の回答をご確認ください。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
64	0jissiyouryou.pdf	48,52	Ⅱ.支払い方法／Ⅲ.見積書	支払方法と年度別費用計上	令和8年度は検査合格後の1回払いとされているが、令和9年度以降のセンター運営業務及びBPR・センター化支援については月払い、四半期払い、成果物検収後払い等のどの支払方法を想定しているか。また、履行場所の確保に係る初期費用、固定費、原状回復費、解約違約金等をどの年度に計上すべきか確認したい。	令和9年度以降のセンター運営業務及びBPR・センター化支援に係る支払方法については、各年度の履行完了後、検査合格をもって一括して支払うことを想定しています。なお、月ごとの支払いでは履行完了の確認が困難であることから、月払いは想定していません。履行場所の確保に係る費用その他必要な費用については、提案に応じて適切に見積書へ計上してください。
65	0jissiyouryou.pdf	48	Ⅱ.その他	予算削減・契約解除時の費用負担	翌年度以降に予算削減又は減額があった場合、契約解除又は変更があり得るとされているが、履行場所の賃貸借契約、設備リース、通信回線契約、クラウド契約等に係る残存費用、解約費用、原状回復費の取扱いを確認したい。	本業務に係る契約は、説明書に記載のとおり単年度契約を予定しており、翌年度以降の契約については、予算の成立及び区と受託者双方の合意等を条件としています。残存費用、解約費用、原状回復費等の取扱いについては、個別の取扱いが必要となった場合は、契約書その他関係書類に基づき、必要に応じて区と協議のうえ決定します。
66	0jissiyouryou.pdf	4-5,17-18	Ⅰ.センター運営の基本的な考え方／Ⅱ.センター運営の基本的な考え方	1次業務センター開始時期・前倒し可否	令和9年9月の1次業務センター運営開始は必須時期か、それとも提案により前倒し又は段階稼働が可能か。前倒しする場合の区側の受入条件、承認プロセス、判断時期、成果物承認との関係を確認したい。	説明書P3「1.(6)センター運営の基本的な考え方」及びP16～18「5.センター運営の基本的な考え方」に記載のとおり、提案者からの具体的な提案に基づき、区と協議により実施時期を早めることは可能です。ただし、開設時期を令和9年9月より遅らせる想定はありません。早期開始の場合の実施時期は提案や実際の実施状況等を総合的に判断し、区と協議のうえ決定します。
67	0jissiyouryou.pdf	5,17-18,25-26,43	Ⅰ.フェーズ／Ⅱ.フェーズ／Ⅱ.共通事項／Ⅱ.納入成果物	フェーズ移行・開始準備書・完了報告書の承認基準	各フェーズの開始前に提出するフェーズ開始準備書、各フェーズ完了時の完了報告書について、承認基準、移行完了判定基準、レビュー期間、承認者、差戻し時の対応、次フェーズ移行可否の判断方法を確認したい。	受託者から提出された内容を踏まえ、区が内容を確認し、必要に応じて修正等を求めたうえで、次フェーズへの移行可否を判断します。詳細については、区と協議のうえ決定します。
68	0jissiyouryou.pdf	26,42-45	Ⅱ.令和8年度開設準備／Ⅱ.納入成果物等	成果物の提出時期・レビュー・検収基準	プロジェクト計画書、ヒアリング計画書、ヒアリング調査結果報告書、業務フロー、業務マニュアル、問合せ対応設計書、センター運営計画書、BPR関連成果物、月次報告書等について、提出時期、区のレビュー期間、修正回数、検収基準、最終承認者、承認遅延時のスケジュール調整方法を確認したい。	提出時期、成果物の内容等については、説明書P41～45「17.納入成果物等」をご確認ください。なお、レビュー期間、修正回数、最終承認者、承認遅延時のスケジュール調整方法等について、一律の定めはありません。個別の成果物の進捗ごとに、区と協議のうえ決定します。
69	0jissiyouryou.pdf	42-45	Ⅱ.納入成果物等	成果物形式・権利・既存テンプレート利用	成果物はMicrosoft Office 2019以降で作成とされているが、業務フローやBPMN図はVisio、PowerPoint、Excel等いずれの形式が望ましいか。また、受託者が従前から保有するテンプレート、ノウハウ、汎用資料、既製ソフトウェアを成果物に含める場合、利用条件を明示すればよいか。	成果物の作成形式については、説明書P41～45「17.納入成果物等」に記載のとおり、Microsoft Office 2019（Word、Excel又はPowerPoint）以降のバージョンで納入してください。業務フローやBPMN図を作成する際のアプリケーションについて、指定はありません。また、受託者又は第三者が従前から保有する著作物、ノウハウ、汎用テンプレート、既製ソフトウェア等に係る権利は留保されます。当該部分を成果物に含む場合は、その範囲及び利用条件を明示してください。
70	0jissiyouryou.pdf	7-8,11-12,49-50	Ⅰ.質問受付／Ⅰ.提案書提出／Ⅲ.提案書に求める内容	提案書提出方法・ページ数・添付資料・容量制限	提案書45ページのカウント範囲について、表紙、目次、中表紙、用語集、図表、A3折込資料、別紙実績証憑等が含まれるか確認したい。また、電子メール提出時の容量上限、分割送付、オンラインストレージ利用可否、受領確認方法、契約書写し等の添付可能範囲を確認したい。	提案書のページ数のカウントについては、No.1の回答をご確認ください。 提案書は、区が指定するセキュアファイル転送アプリにアップロードすることとしており、1ファイルあたり最大2GB、1回あたり30ファイル程度の送信を推奨しております。また、容量が大きい場合は分割して送付いただくことも可能です。提出方法の詳細は、招請通知をご確認ください。
71	0jissiyouryou.pdf	7-8,12,49-50	Ⅰ.質問受付／Ⅰ.提案書提出／Ⅲ.実績	副本匿名化・情報公開・実績証憑のマスキング	副本では個人又は法人を類推できる表現を削除するとされているが、自治体名、業務名、認証名、拠点所在地、施設写真、最寄駅、レイアウト、実績証憑等はどの程度匿名化又はマスキングすべきか。また、情報公開請求時の提案書・見積書・ノウハウ・拠点情報の取扱いを確認したい。	副本については、説明書及び招請通知の記載に従い、提案事業者を特定できる情報を削除してください。 自治体名、業務名、認証名、拠点所在地、施設写真、最寄駅、レイアウト、実績証憑等についても事業者又は関係先を特定できる場合は、適宜匿名化又はマスキングを行ってください。 また、情報公開請求があった場合の提案書、見積書等の取扱いについては、世田谷区情報公開条例その他関係法令等に基づき個別に判断します。なお、法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがある情報については、同条例第7条第3号に該当し、非開示となる可能性があります。
72	0jissiyouryou.pdf	46246	Ⅰ.審査及び審査結果／Ⅰ.失格事由／Ⅰ.その他	評価配点・失格基準・既存施設以外の拠点提案の評価扱い	審査は書面のみでプレゼンテーションなしとされているが、評価項目ごとの配点、失格基準は公表されるか。また、既存施設以外の拠点を履行場所として提案する場合、評価上不利となるか確認したい。	配点基準及び失格基準は公表しません。履行場所については、説明書P49「3.オフサイト運営提案について」をご確認ください。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
73	0jissiyouryou.pdf	19,29,43	Ⅱ.対象職員数／Ⅱ.業務プロセス調査／Ⅱ.納入成果物	現行業務資料・帳票・マニュアルの提供範囲	業務プロセス調査、業務フロー、業務マニュアル、FAQ作成に必要な現行の業務マニュアル、手順書、チェックリスト、通知文、帳票、様式、根拠規程、FAQ、過去問合せ記録、入力画面サンプル等について、提案段階又は契約後にどの範囲・時期で提供いただけるか。	現時点における追加資料の提供は予定していません。契約締結後、業務遂行上必要な資料を提供します。なお、詳細については、区と協議のうえ決定します。
74	0jissiyouryou.pdf	28-29,40	Ⅱ.業務プロセス調査／Ⅱ.BPR業務内容	ヒアリング対象・回数・実施方法	1次業務及びBPR対象業務のヒアリングについて、対象部署、係、担当者数、学校数、想定回数、1回あたりの時間、実施可能時間帯、対面・Web会議の使い分け、区側の日程調整支援の有無を確認したい。	ヒアリング対象・方法等については、契約締結後に実施する業務プロセス調査及びヒアリング計画の策定において、区と協議のうえ決定します。なお、日程調整については、必要に応じて区が支援します。
75	0jissiyouryou.pdf	20,28-29,39	Ⅱ.履行場所等／Ⅱ.業務プロセス調査／Ⅱ.BPR実施体制	Web会議・録音録画・リモート作業の可否	開設準備、ヒアリング、BPR打合せ、資料作成、業務分析、課題整理等について、Web会議、録音・録画、文字起こしツールの利用は可能か。また、個人情報又は機密情報を取り扱わない範囲で、受託者の作業場所又はリモート環境で作業することは可能か。	Web会議の利用は可能です。録音・録画及び文字起こしツールの利用は、業務上の利用に限定し原則可能としますが、使用するツール等、利用可否については区と協議のうえ決定します。履行場所については、説明書P18～21「8.履行場所等」をご確認ください。
76	0jissiyouryou.pdf	29,40-41	Ⅱ.業務プロセス調査／Ⅱ.BPR業務内容	センター移管可否・優先順位の判断基準	センター移管対象業務、非対象業務、段階的移管候補業務、制度又はシステム見直しを前提とする改善候補業務を区分するとされているが、移管可否、優先順位、制度上移管困難な業務、区が重視する効果指標及び制約条件を確認したい。	現時点で、移管可否、優先順位、制度上移管困難な業務等について一律の整理はしていません。契約締結後の業務プロセス調査、現状分析及びBPR検討を通じて整理することを想定しています。
77	0jissiyouryou.pdf	29,43	Ⅱ.業務フロー及び業務マニュアル／Ⅱ.納入成果物	BPMN・業務フロー・マニュアルの粒度	業務フローはAs-Is及びTo-BeをBPMN図等で作成するとされているが、業務単位、作業単位、判断分岐、システム操作単位、帳票単位等、どの程度の粒度を想定しているか。また、マニュアルの対象範囲は受託者実施範囲に限定する理解でよいか。	業務フロー及びマニュアルの作成については、説明書P28「12.(4)業務フロー及び業務マニュアルの作成」をご確認ください。
78	1itakugyoumuichiran.pdf	46024	別紙1 委託業務一覧	処理時間・件数の前提と最新実績	別紙1の処理時間は初回処理前提で算出されているが、センター運営後の習熟効果や効率化を見込んだ人員設計を提案してよいか。また、月別処理時間、処理件数、直近年度実績、変動要因、繁忙期実績の最新情報を提供いただけるか。	説明書P34「13.(2)⑧業務改善」、P48以降「Ⅲ.提案書に求める内容」及び別紙1「委託業務一覧」をご確認のうえ、ご提案ください。 なお、公表資料が最新の情報であり、提案段階における追加資料の提供は予定していません。公表資料を前提としてご提案ください。
79	1itakugyoumuichiran.pdf	46024	別紙1 委託業務一覧	工程別内訳・処理件数の対応工程	別紙1には委託業務工程のみの処理時間、区職員が行う業務処理時間を含めた業務総時間、最大処理件数が示されているが、各業務についてセンター工程、区職員工程、外部機関工程の工程別内訳及び処理件数がどの工程に対応するかを提示いただけるか。	No.19の回答をご確認ください。
80	1itakugyoumuichiran.pdf	46024	別紙1 委託業務一覧	業務別処理期限・年間カレンダー	別紙1の各業務について、締切日、給与支給日、提出期限、外部機関提出期限、学校への回答期限、月内ピーク日、週次集中、学校閉庁期間や長期休業期間の影響等を一覧化した年間カレンダーを提供いただけるか。	No.73の回答をご確認ください。
81	0jissiyouryou.pdf	31-33	Ⅱ.令和9年度以降のセンター化業務範囲	令和9年9月開始時の処理対象範囲	令和9年度は9月から1次業務センター運営開始とされているが、センターが処理対象とする案件は9月以降発生分のみか、4月から8月までに発生した未処理案件、継続案件、差戻し案件、年度当初からの案件も含むのか確認したい。	センター運営開始後の処理対象案件は、原則として令和9年9月以降に発生する案件を想定しています。なお、未処理案件、継続案件、差戻し案件等の取扱いについては、業務の特性を踏まえ、区と協議のうえ決定します。
82	0jissiyouryou.pdf;1itakugyoumuichiran.pdf	33;1-2	Ⅱ.業務内容／別紙1	業務別役割分担・判断主体・SLA	1次業務及び2次業務について、センター実施範囲、区実施範囲、学校実施範囲、外部機関実施範囲、最終判断主体、承認主体、標準処理期限、エスカレーション要否、代理入力・確認補助の別を業務別に提示いただけるか。	契約締結後に実施する業務プロセス調査、ヒアリング及びBPR検討を通じて整理する事項と考えています。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
83	0jissiyouryou.pdf;1itakugyoumuichiran.pdf	19,33;1-2	Ⅱ.対象職員数／Ⅱ.業務内容／別紙1	対象施設・対象職員区分・幼稚園の扱い	対象施設には幼稚園、小学校、中学校が含まれる一方、BPR・センター化支援では主に小・中学校が記載されている。幼稚園固有事務はBPR対象に含まれるか。また、別紙1の各業務について対象となる都職員、区職員、再任用短時間勤務職員、会計年度任用職員等の職員区分を一覧で提示いただけるか。	幼稚園固有事務は、BPR・センター化支援の対象には含みません。 また、別紙1「委託業務一覧」に記載の各業務における対象職員区分の一覧については、提案段階における追加資料の提供は予定していません。契約締結後の業務プロセス調査、ヒアリング及びBPR検討を通じて整理するものとします。
84	0jissiyouryou.pdf	16,19	Ⅱ.用語の定義／Ⅱ.対象職員数	対象組織・関係部署・連携先	教育委員会事務局の組織改正等があった場合は変更後の組織を含むとされているが、提案時点で想定される対象課、担当、関係部署、学校、外部機関、システム所管、承認者、照会先を一覧で提示いただけるか。	現時点では想定がないため、現時点における追加資料の提供は予定していません。
85	0jissiyouryou.pdf	22-23,33	Ⅱ.区からの貸与物品等／Ⅱ.業務内容	TEMS及び各システム利用権限	TEMSは受託事業者による利用を想定していないとされているが、TEMS情報を用いる業務は区職員が抽出したデータや帳票をセンターへ提供する運用となるのか。また、各システムの権限範囲、アカウント数、代理入力・申請権限、閲覧のみの権限、権限付与・削除手続を確認したい。	各システムの権限設定及び運用方法の詳細については、契約締結後に整理するものとします。
86	0jissiyouryou.pdf	22-23	Ⅱ.区からの貸与物品等	貸与PC・システム利用環境	区貸与PCは最大16台とされているが、想定席数、同時利用者数、繁忙期対応に応じた追加貸与の可否、上限、申請期限、承認基準を確認したい。また、各システムの利用可能時間、停止日、障害時連絡方法、操作研修、操作マニュアル、テスト環境又はダミーデータ提供の有無を確認したい。	貸与PCについては、No.4の回答をご確認ください。 各システムの利用時間は、センターの運営時間を想定しています。また、各システムの利用については、令和8年12月の契約締結後、利用開始に向けた準備を進める予定です。 テスト環境等が必要となる時期については、想定する移行スケジュール及び準備計画を踏まえご提案ください。具体的な運用方法等については、区と協議のうえ決定します。
87	0jissiyouryou.pdf	20-23,28	Ⅱ.通信環境／Ⅱ.区からの貸与物品等／Ⅱ.CRM	通信回線・VPN・クラウド接続	区が用意するVPN接続等について、接続確認時期、必要な技術要件、テスト環境、同種又は同等の回線敷設拠点等での事前接続確認可否を確認したい。また、履行場所において主回線・副回線等の冗長化、停電対策、クラウドCRM接続に必要なネットワーク条件を確認したい。	通信環境については、仕様書P19～20「8.(4)通信環境」をご確認ください。 なお、事前接続確認については、契約締結後、受託者の既存拠点の回線及び区が貸与するPCを使用し、受託者において実施する想定です。
88	0jissiyouryou.pdf	23,28,30,35	Ⅱ.作業用フォルダ／Ⅱ.CRM／Ⅱ.問合せ対応／Ⅱ.業務改善	CRM・作業用フォルダ・メール環境	CRM等クラウドサービスについて、セキュリティ審査項目、必要資料、審査期間、利用可能機能、メール配信機能の制限範囲、データ保管場所、区職員アカウント数、契約終了時のデータ移行範囲を確認したい。また、作業用フォルダの容量、権限、ログ、バックアップ、区ドメインメール又は共用メールボックスの付与有無を確認したい。	No.11、No.12及びNo.54の回答をご確認ください。 作業用フォルダについては、業務遂行に支障のない範囲で区が必要な環境を提供しますが、容量等の詳細はお示しできません。また、区ドメインメール又は共用メールボックスの付与有無については共有メールアドレスを1つ付与予定です。 なお、区指定ルールについては、別紙5「情報セキュリティ対策基準」及び別紙6「電算処理の業務委託契約の特記事項」をご確認ください。CRM等クラウドサービスのメール配信機能に関して、当区のメールサーバを利用して配信を行う仕組みを構築することは不可のため、受託者でメールサーバ等を調達いただく必要があります。また、クラウドサービスへのログインについては、ID及びパスワードだけでなく、IPアドレス制限やワンタイムパスワード、第三者認証等を実装いただく必要があります。
89	0jissiyouryou.pdf	30,52	Ⅱ.問合せ対応準備／Ⅲ.情報セキュリティ	メール送受信・添付ファイルルール	問合せ対応や区との連絡に電子メールを使用する場合、個人情報又は機密情報を含む資料の送受信可否、添付ファイル容量、暗号化方法、パスワード送付方法、誤送信防止策、受託者メール利用可否について区指定のルールを確認したい。	区指定ルールについては、別紙5「情報セキュリティ対策基準」及び別紙6「電算処理の業務委託契約の特記事項」をご確認ください。 ファイル容量について、メール添付の場合は4MB、また、区が利用しているセキュアファイル転送アプリの場合は、1ファイルあたり最大2GB、1回あたり30ファイル程度の送信を推奨しております。なお、メール本文やメールのファイル添付に対して、個人情報又は機密情報を含む資料を送受信する場合は、セキュアファイル転送アプリ等、区が指定する方法により送受信するものとし、必要な暗号化、パスワード設定その他の保護措置を講じることとします。また、具体的な送付方法、暗号化方法、パスワード送付方法、誤送信防止策及び受託者メールアドレスの利用可否については、契約締結後、利用する情報の内容及び業務実施方法を踏まえ、区と協議のうえ決定します。
90	0jissiyouryou.pdf	23-24	Ⅱ.受託者が準備する物品等 電話設備	電話設備・電話番号・クラウドPBX	電話設備について、03番号を基本としつつ他番号提案が可能とされているが、03番号以外又はクラウドPBXを利用する提案の可否、評価上の扱い、電話番号確定・回線開通・テスト・周知の期限、通話料等費用負担を確認したい。	電話番号は、提案を踏まえ、区と協議のうえ決定します。なお、評価上の取扱いについては回答を控えます。 費用負担等の詳細については、説明書P22～23「10.(1)電話設備」をご確認ください。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
91	Ojissiyouyou.pdf	24,30,34	Ⅱ.電話設備／Ⅱ.問合せ対応準備／Ⅱ.問合せ対応	通話録音・IVR・電話応対品質	通話録音、IVR、自動音声、コールログ取得、応答率、平均応答時間、放棄呼率、折返し時間、応対品質モニタリング等は必須ではない理解でよいか。任意提案として導入する場合のセキュリティ要件及び記録保存条件を確認したい。	ご質問の機能は、必須要件としていません。説明書P22～23「10.(1)電話設備」及びP28～29「12.(5)センター業務に関する問合せ対応準備」をご確認ください。 追加提案をする場合は、別紙5「情報セキュリティ対策基準」及び別紙6「電算処理の業務委託契約の特記事項」をご確認のうえ、提案限度額又は目安金額の範囲内でご提案ください。具体的な取扱いについては、区と協議のうえ決定します。
92	Ojissiyouyou.pdf	30,34-35,45	Ⅱ.問合せ対応準備／Ⅱ.問合せ対応／Ⅱ.報告書等	現行問合せ実績・付随問合せ・対応チャネル	問合せ対応体制及びCRM設計の精度を高めるため、現行の電話、メール、Teams、書面等による問合せ件数、内容分類、繁忙時期、平均対応時間、一次解決率、付随問合せの件数・内容・増減見込みを提供いただけるか。また、標準チャネル及び回答期限目安を確認したい。	No.7及びNo.8の回答をご確認ください。必要な情報は契約締結後に業務ヒアリング等で確認・整理し、対応チャネルや回答期限等は、受託者が作成する「問合せ対応設計書」において定め、区と協議のうえ決定します。
93	Ojissiyouyou.pdf	30,34-35	Ⅱ.問合せ対応準備／Ⅱ.問合せ対応	一次回答範囲・エスカレーション・区側回答期限	問合せ対応における一次回答範囲、回答可否、担当所管への取次ぎ基準、エスカレーション基準、区側の回答期限、緊急案件の判断基準、未回答時の督促方法を業務別に提示いただけるか。	現時点で業務別の基準は定めていません。契約締結後、受託者が作成する「問合せ対応設計書」において整理し、区と協議のうえ決定します。
94	Ojissiyouyou.pdf	30,34-35	Ⅱ.問合せ対応準備／Ⅱ.問合せ対応	問合せ履歴の記録項目・個人情報記録	問合せ履歴の記録項目は必要最小限とされているが、氏名、所属、職員番号、申請内容等の個人情報をCRM又はExcelに記録する場合の制限、保存期間、閲覧権限、削除・移行ルールを確認したい。	問合せ履歴の記録及び個人情報の取扱いについては、説明書P28～29「12.(5)センター業務に関する問合せ対応準備」、別紙5「情報セキュリティ対策基準」及び別紙6「電算処理の業務委託契約の特記事項」をご確認ください。具体的な取扱いについては、区と協議のうえ決定します。
95	Ojissiyouyou.pdf	21,33,45	Ⅱ.文書授受及び搬送／Ⅱ.文書管理業務／Ⅱ.報告書等	文書搬送量・授受運用・照合方法	区とセンター間の紙文書授受は1日1便往復とされているが、想定文書量、繁忙期の増便要否、受渡場所・時刻、当日処理に必要な締切時刻、授受簿、バーコード管理、件数照合、個別書類照合、未着・誤配送時の連絡方法を確認したい。	No.2の回答をご確認ください。
96	Ojissiyouyou.pdf	21,25	Ⅱ.文書授受及び搬送／Ⅱ.その他物品等	搬送容器・緊急搬送・搬送資材	施錠可能なオリコン、メールバッグ、専用封筒、台車等について、サイズ、個数、鍵管理方法、配送履歴の記録項目、緊急搬送の要否、発生時の費用負担、繁忙期・大量発送時の資材規格を確認したい。	説明書P24「10.(4)その他物品等」及びNo.2の回答をご確認ください。
97	Ojissiyouyou.pdf	21	Ⅱ.文書授受及び搬送	郵便発送・ラベル作成・納品運用	郵便発送は区が行い郵送費は区負担とされているが、受託者が行う仕分け、発送ラベル作成・貼付、封入・封緘後の納品場所、納品締切、宛名データや発送対象者リストの受領形式・受領経路を確認したい。	No.29の回答をご確認ください。
98	Ojissiyouyou.pdf	24-25,33	Ⅱ.文書保管庫／Ⅱ.複合機／Ⅱ.文書管理業務	文書保管・複合機・データ移転	文書保管庫3台程度の床荷重、防火、防湿、転倒防止、鍵管理、設置場所に関する基準を確認したい。また、区貸与PCから受託者複合機へ直接印刷・スキャン不可の場合の承認済みデータ移転方法、印刷・コピー・スキャン想定枚数、カラー利用、保存期間、削除ログ提出頻度を確認したい。	文書保管庫及び複合機については、説明書P23～24「10.(2)文書保管庫」及び「10.(3)複合機」をご確認ください。また、データ移転方法については、No.51の回答をご確認ください。 なお、コピー及びスキャン枚数等は集計していないため、具体的な数値をお示しすることはできません。具体的な取扱いは、区と協議のうえ決定します。
99	Ojissiyouyou.pdf	33,37,47	Ⅱ.文書管理業務／Ⅱ.情報セキュリティ／Ⅱ.個人情報等の管理	文書保存・廃棄・データ消去	センターで受領・作成・確認する紙文書及び電子データについて、文書種別ごとの保存期間、原本保管場所、区への返却時期、センター保管上限期間を確認したい。また、作業用写し、誤出力帳票、契約終了時データ等の裁断、溶解、廃棄証明書、データ消去証明書、ログ提出の要否を確認したい。	具体的な取扱いは、契約締結後の業務プロセス調査等を踏まえ、区と協議のうえ決定します。 詳細は、説明書P32「13.(2)④ 文書管理業務（電子データによる書類を含む）」、別紙5「情報セキュリティ対策基準」及び別紙6「電算処理の業務委託契約の特記事項」をご確認ください。
100	Ojissiyouyou.pdf	19-22,50	Ⅱ.履行場所等／Ⅲ.オフサイト運営提案	既存施設・他拠点の活用可否	センター運営業務の履行場所は東京都内又は隣接県内等の条件が示されているが、所在地要件を満たさない既存施設について、本番運営拠点ではなく、バックアップ拠点、管理支援拠点又はBPR資料作成拠点として活用することは可能か。また、仕様書上の要件を満たす場合、既存施設以外の拠点を新たに確保して提案することは可能か。	説明書で定める所在地要件を満たさない施設を、センター運営業務の本運営拠点として使用することはできません。センター運営業務以外の場所を受託者の作業場所として利用する場合、また、既存施設以外の拠点の確保について、説明書P18～21「8.履行場所等」に定める要件を満たす場合は、説明書P48以降「Ⅲ.提案書に求める内容」をご確認のうえ、ご提案ください。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
101	0jissiyouyou.pdf	20,50	Ⅱ.履行場所等／Ⅲ.オフサイト運営提案	既存施設以外を履行場所とする場合の必要情報	既存施設以外を履行場所とする場合、提案書に記載すべき理由、導入スケジュール、費用妥当性、要件適合性、図面、レイアウト、候補物件、入居可能時期等の必要資料及び粒度を確認したい。	No.100の回答をご確認ください。
102	0jissiyouyou.pdf	11-12,20-22	Ⅰ.スケジュール／Ⅰ.その他／Ⅱ.履行場所等	履行場所確保に係る契約前準備と変更手続	履行場所の確保にあたり、賃貸借契約、内装工事、通信回線手配等を契約締結前に進める必要がある場合、その費用・リスクは提案者負担か。また、提案後に予定場所が使用できなくなった場合、同等以上の要件を満たす代替場所への変更協議は可能か。履行場所承認手続、審査項目、提出資料、標準審査期間も確認したい。	オフサイト執務スペースの確保及び運営に係る経費は、受託者の負担とします。やむを得ない事情等で提案後に履行の変更が必要となった場合は、変更後においても提案時と同等以上の業務水準を確保することを前提とし、区と協議のうえ決定するものとする。ただし、説明書P11「失格事由（2）④」に記載の参加表明書その他の書類において虚偽の記載が認められた場合はこの限りではありません。なお、区の承認なく履行場所を変更することはできません。詳細は、説明書P18～21「8.履行場所等」及びP48以降「Ⅲ.提案書に求める内容」をご確認ください。
103	0jissiyouyou.pdf	20,22	Ⅱ.履行場所等	所在地要件・隣接県・現地確認	オフサイト拠点は東京都内又は隣接県内で区役所から公共交通機関で2時間程度とされているが、「隣接する県内」とは具体的に神奈川県、埼玉県、千葉県、山梨県を指す理解でよいか。また、所在地要件の判定基準は平日通常時の片道所要時間、最寄駅からの徒歩時間、乗換時間を含める理解でよいか。あわせて、現地確認の実施時期、内装工事前確認の可否を確認したい。	ご認識のとおりです。なお、所要時間の具体的な算定方法について、これ以外の基準は定めていません。 現地ご確認の実施時期及び内装工事前の確認については、施設の準備状況を踏まえ、区と協議のうえ決定します。
104	0jissiyouyou.pdf	20,25,48	Ⅱ.履行場所等／Ⅱ.レイアウト／Ⅱ.その他	専用区画・他業務分離・施設形態の要件	本業務専用区画について、専用個室が必須か、同一フロア内でパーティション、施錠扉、入退室制御等により物理的に区画する方式でもよいか。また、同一建物又は同一フロア内の他業務区画併存、共同利用型施設等を利用する場合の可否及び追加要件を確認したい。	専用個室を必須とするものではありませんが、説明書P18～21「8.履行場所等」に記載のとおり、執務スペースは本業務の実施専用の区画として確保し、他業務と混在しないよう適切に区画管理してください。 同一建物又は同一フロア内に他業務の区画が併存する場合や、共同利用型施設を利用する場合も、同ページに定める施設、セキュリティ及び施設管理等の要件を満たす必要があります。具体的な区画方法、入退室管理等については、説明書P48以降「Ⅲ.提案書に求める内容」をご確認のうえ、ご提案ください。
105	0jissiyouyou.pdf	20,24-25,44	Ⅱ.施設条件／Ⅱ.物品等／Ⅱ.センター運営計画書	床面積・レイアウト・什器備品	想定床面積50㎡程度には、執務室、文書保管庫、複合機、私物ロッカー、打合せスペース、休憩スペース、通路等のどこまでを含むか確認したい。また、机、椅子、棚、文書コンテナ、消耗品、シュレッダー等の仕様・規格、レイアウト承認時期、開設後変更時の承認要否を確認したい。	施設条件等については、説明書P18～21「8.履行場所等」を、備品等については説明書P22～24「10.受託者が準備する物品等」をご確認ください。 レイアウト等の詳細については、本業務を安全かつ円滑に実施できるよう、説明書P48以降「Ⅲ.提案書に求める内容」をご確認のうえ、ご提案ください。具体的なレイアウトは、区と協議のうえ決定します。
106	0jissiyouyou.pdf	20,44,48	Ⅱ.施設条件／Ⅱ.センター運営計画書／Ⅱ.その他	災害・BCP・代替運営拠点	履行場所について、建築基準法、消防法、新耐震基準、消防設備点検、ハザードマップ、BCP、避難計画、安否確認、停電対策、代替運営計画等の提出必須資料を確認したい。また、災害・障害発生時に、受託者が確保する別拠点を代替運営拠点として設定できるか、緊急時に一時的に別拠点で業務実施する承認方法を確認したい。	履行場所の施設条件及び災害・障害発生時の対応については、説明書P18～21「8.履行場所等」及びP48以降「Ⅲ.提案書に求める内容」をご確認ください。 必要な提出資料及び具体的な確認方法は、提案を踏まえて決定します。なお、緊急時であっても、区の承認なく履行場所を変更をすることはできません。
107	0jissiyouyou.pdf	0,25,37,44	Ⅱ.セキュリティ及び施設管理／Ⅱ.物品等／Ⅱ.情報セキュリティ	入退室管理・監視・私物管理・開設前監査	履行場所における入退室管理、来訪者管理、監視体制、監視カメラ、鍵管理、受付記録、私物管理ロッカー、端末管理、文書保管、廃棄管理、教育実施状況について、必須方式、ログ保存期間、区への提出頻度、開設前セキュリティ確認又はチェックリスト提出の要否を確認したい。	履行場所におけるセキュリティ及び施設管理については、説明書P18～21「8.履行場所等」並びに別紙5「情報セキュリティ対策基準」及び別紙6「電算処理の業務委託契約の特記事項」をご確認のうえ、ご提案ください。具体的な運用は、提案を踏まえ、区と協議のうえ決定します。
108	0jissiyouyou.pdf	21,24-25	Ⅱ.文書搬送／Ⅱ.電話設備／Ⅱ.複合機	開設前の搬送・電話・機器リハーサル	履行場所と区役所間の文書搬送、電話設備、貸与PC、VPN、複合機、文書保管庫等について、センター開設前に試行運用又はリハーサルを行う必要があるか。実施時期、回数、確認項目、区の立会い要否を確認したい。	円滑なセンター運営を確保の観点を踏まえ、説明書P31～32「13.(2)センター運営業務」をご確認いただき、ご提案ください。なお、詳細は、区と協議のうえ決定します。
109	0jissiyouyou.pdf	21,41	Ⅱ.履行場所の変更等／Ⅱ.業務変更への対応	拠点拡張・移転・文書搬送切替	令和10年度以降の業務拡大に伴い、履行場所の増床、同一建物内での区画追加、別拠点追加、移転等が必要となる場合の協議・承認手続を確認したい。また、文書搬送ルート、受渡時刻、配送事業者、施錠容器等を変更する場合の申請期限を確認したい。	令和9年度以降は単年度契約であり、各年度の業務実態を踏まえて予算編成を行います。 履行場所や文書搬送方法等の変更が必要となる場合の具体的な手続及び時期については、区と協議のうえ決定します。なお、各年度の契約は、当該年度の予算成立、事業方針、受託者との合意及び前年度の履行状況等を踏まえて決定するものであり、翌年度以降の契約を保証するものではありません。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
110	Ojissiyouryou.pdf	26-28,36-37,49	Ⅱ.体制構築／Ⅱ.勤怠・体制維持／Ⅲ.実施計画及び体制	責任者・要員体制・兼務可否	統括責任者、センター業務責任者、BPR責任者、監督者、担当者について、兼務可否、稼働率目安、常駐要否、複数名登用の条件、区との窓口、通常期・繁忙期の最低配置人数、提案書に記載すべき体制粒度を確認したい。	実施体制については、説明書P25～27「12.(2)センター運営体制の構築」及びP48以降「Ⅲ.提案書に求める内容」をご確認のうえ、ご提案ください。
111	Ojissiyouryou.pdf	27,36,38-39	Ⅱ.体制構築／Ⅱ.体制維持／Ⅱ.BPR実施体制	責任者変更・従事者名簿・要員補充	主担当となる統括責任者、センター業務責任者、BPR責任者の変更がやむを得ず必要な場合の承認手続、必要資料、引継ぎ期間を確認したい。また、従事者名簿の記載項目、変更時提出期限、要員採用・補充・研修に必要な標準リードタイムを確認したい。	責任者等の変更手続及び従事者名簿については、説明書P25～27「12.(2)センター運営体制の構築」をご確認ください。引継ぎ期間並びに要員の採用、補充及び研修に必要な期間については、業務の継続性及び品質に支障が生じないよう、提案を踏まえ、区と協議のうえ決定します。
112	Ojissiyouryou.pdf	27-28,36	Ⅱ.体制構築／Ⅱ.体制維持	欠員・離職・採用遅延時の支援体制	拠点立ち上げ直後や運営中に欠勤、離職、採用遅延、突発的業務増加が発生した場合、受託者の他拠点又は本社等の支援要員が一時的に支援することは可能か。その場合の履行場所、貸与PC利用、情報セキュリティ、交通費、勤怠管理の制約を確認したい。	本業務は一式契約であり、仕様書に定める業務を効率的に履行できる体制を、受託者の責任及び負担において確保してください。具体的な実施体制については、説明書P25～27「12.(2)センター運営体制の構築」をご確認のうえ、ご提案ください。
113	Ojissiyouryou.pdf	21,27	Ⅱ.文書授受及び搬送／Ⅱ.体制構築	区役所内配置者の役割・備品・指揮命令	文書授受等のため区役所内に最大3名配置可能とされているが、配置が必要となる業務、頻度、期間、常駐要否、オフサイト従事者との兼務可否、座席・ネットワーク・電話・入館証・ロッカー等の提供有無、指揮命令系統を確認したい。	No.29の回答をご確認ください。
114	Ojissiyouryou.pdf	27,30-31,36	Ⅱ.体制構築／Ⅱ.教育・研修／Ⅱ.センター管理業務	採用・研修・習熟度判定	令和8年度は監督者及び担当者の配置は不要とされているが、令和9年9月運営開始に向けた採用活動、雇用契約、研修、OJT、事前研修場所、研修用ダミーデータ、業務知識テスト、ロールプレイング、誓約書、研修記録、合格基準等の要否を確認したい。	令和9年9月のセンター運営開始に向けた採用、研修、OJTその他の準備については、説明書P25～27「12.(2)センター運営体制の構築」に定める要件を踏まえ、ご提案ください。
115	Ojissiyouryou.pdf	30-31,36	Ⅱ.教育・研修／Ⅱ.センター管理業務	制度改正・業務変更時の追加研修	制度改正、帳票改正、システム改修、業務変更、繁忙期前、新任者配属時等に実施すべき追加研修、研修資料更新、区承認、研修実施結果報告、フォローアップ方法について区の想定を確認したい。	説明書P29～30「12.(6)センター運営スタッフの教育・研修」及びP31～34「13.(2)センター運営業務」及びP35～36「13.(3)センター管理業務」をご確認のうえ、ご提案ください。具体的な実施内容及び報告方法は、区と協議のうえ決定します。
116	Ojissiyouryou.pdf	32,36-37	Ⅱ.運営時間／Ⅱ.体制維持／Ⅱ.品質管理	運営時間・昼休憩・シフト体制	運営時間は平日8時30分から17時15分が原則で、昼休憩時間中も無人時間が発生しないようにするとされているが、シフト体制、休憩交代、最小常駐人数、問合せ対応体制、時間外・緊急時連絡体制について区が想定する基準を確認したい。	運営時間、昼休憩時間中の体制及び問合せ対応については、説明書P31～34「13.(2)センター運営業務」を、時間外・緊急時の連絡体制については、説明書P25～27「12.(2)センター運営体制の構築」をご確認のうえ、ご提案ください。
117	Ojissiyouryou.pdf	32,37,45	Ⅱ.基本方針／Ⅱ.品質管理／Ⅱ.報告書等	KPI・SLA・品質指標の目標値と算定方法	処理件数、処理完了率、処理遅延件数、差戻し件数、問合せ件数、一次解決率、エスカレーション件数、誤処理件数、再発防止対応件数等について、区として求める目標値、最低水準、算定式、集計単位、除外条件、報告様式を確認したい。	現時点で、一律の目標値、最低水準及び算定式は定めていません。説明書P48以降「Ⅲ.提案書に求める内容」をご確認のうえ、ご提案ください。具体的な指標、算定方法、除外条件及び報告方法は、契約締結後の業務調査及び運営設計を踏まえて決定します。
118	Ojissiyouryou.pdf	32,34,37	Ⅱ.基本方針／Ⅱ.問合せ対応／Ⅱ.品質管理	区側確認待ち・外部機関待ちのSLA扱い	区が判断主体となる事項、区への確認依頼、承認待ち、外部機関回答待ち、学校側差戻し待ちの期間は、センターの処理期限又はSLA算定から除外される理解でよいか。	現時点で、処理期限又はSLAの算定方法及び除外条件は定めていません。具体的な算定方法及び除外条件は、運営設計及び業務ヒアリング等を踏まえ、区と協議のうえ決定します。
119	Ojissiyouryou.pdf	37,45	Ⅱ.品質管理／Ⅱ.報告書等	日次・週次・月次・年間報告の様式	月次報告書とは別に、日次又は週次で処理件数、滞留案件、期限到来案件、エスカレーション案件等を報告する必要があるか。また、月次報告書、随時報告書、年間実績報告書の区指定様式、集計項目、粒度、提出形式を確認したい。	報告内容及び提出時期については、説明書P31～34「13.(2)センター運営業務」及びP44「17.(2)報告書等」に記載のとおりです。現時点で、日次又は週次の定例報告は求めていませんが、トラブル等の緊急時は随時報告を求めています。各報告書の具体的な項目については、区と協議のうえ決定します。
120	Ojissiyouryou.pdf	35,37,45	Ⅱ.業務改善／Ⅱ.品質管理／Ⅱ.報告書等	改善提案の頻度・採否・予算反映	センター運営を通じた改善提案について、月次、四半期、年度末等の期待頻度、提案粒度、区の採否判断時期、予算要求への反映時期、契約変更又は次年度契約への組込方法を確認したい。	改善提案については、説明書P31～34「13.(2)センター運営業務」にご確認のうえ、ご提案ください。具体的な採否、実施時期、予算要求及び契約への反映方法は、提案を踏まえ、区と協議のうえ決定します。なお、予算措置を要する提案については、区の予算編成スケジュールを踏まえてご提案ください。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
121	Ojissiyouryou.pdf	38-41	Ⅱ.BPR及びセンター化支援	BPR対象業務データ・別紙2/別紙4詳細版	教育委員会事務局内その他業務及び学校固有事務のBPRを精度高く提案するため、別紙2及び別紙4の詳細版、業務量、帳票、現行フロー、処理件数、処理時間、繁忙期、問合せ傾向、システム利用状況等を提案段階又は契約後に提供いただけるか。	No.73の回答をご確認ください。
122	Ojissiyouryou.pdf	39-40	Ⅱ.BPR対象業務範囲	BPR対象10業務・420時間/月の算定根拠	教育委員会事務局内その他業務から10業務程度を選定し420時間/月程度とされているが、候補業務、選定基準、対象外業務、制度上移管困難な業務、算定根拠、対象工程、想定件数、繁忙月、区職員工程の有無を確認したい。	説明書P37～40「14.教育委員会事務局その他業務及び学校固有事務のBPR及びセンター化支援」をご確認のうえ、ご提案ください。
123	Ojissiyouryou.pdf	39-40	Ⅱ.BPR対象業務範囲	学校ヒアリング・試行20校・全校91校展開	学校固有事務について、ヒアリング対象6校、令和11年度試行20校、令和12年度全校91校の選定者、選定時期、対象業務決定時期、学校規模別差、127.5時間/月及び580時間/月の算定根拠を確認したい。	No.9の回答をご確認ください。 なお、想定業務量の算定根拠は、お示しできません。説明書に記載の要件を踏まえ、実施体制をご提案ください。
124	Ojissiyouryou.pdf	40-41	Ⅱ.BPR業務内容	学校独自運用・標準化・合意形成	学校固有事務における学校ごとの独自運用や例外処理について、標準化対象範囲、例外として残す範囲、区として許容する標準化レベルを確認したい。また、学校長等との協議・調整・意思決定・合意形成は区が行い、受託者は資料作成等を支援する理解でよいか。	学校固有事務における標準化対象範囲、例外として取り扱う範囲及び標準化の考え方については、業務調査及びBPRの実施結果を踏まえ、区と協議のうえ決定します。 学校長等との協議はご認識のとおりです。説明書P39～40「14.(4)BPR業務内容」をご確認ください。
125	Ojissiyouryou.pdf	40-41,45	Ⅱ.BPR業務内容／Ⅱ.納入成果物	BPR成果物・移管判断会議体・承認プロセス	BPR結果を踏まえてセンター移管する業務を決定する際の区側会議体、承認者、承認プロセス、判断時期を確認したい。また、BPR・センター化業務設計報告書に記載する業務範囲、体制、役割分担、SLA、合意形成支援方法の粒度を確認したい。	提案、BPRの結果等を踏まえ、区と協議のうえ決定します。
126	Ojissiyouryou.pdf	2-3,40-41	Ⅰ.目的／Ⅱ.BPR業務内容	効果測定・教員負担軽減指標・ベースライン	処理時間削減、事務負担軽減、教員負担軽減等のKPIについて、区として重視する指標、優先順位、改善前ベースラインデータの提供有無、時間外在校等時間、アンケート、問合せ件数、事務処理時間等の測定方法を確認したい。	本事業の目的及び業務の特性を踏まえ、適切なKPI及び測定方法をご提案ください。 また、改善前のベースラインデータについては、業務ヒアリング等を通じて現状を把握し、設定することを想定しています。 時間外在校等時間、アンケート結果、その他の指標の活用や測定方法についても、区と協議のうえ決定します。
127	Ojissiyouryou.pdf	6-7,33,37,47	Ⅰ.参加資格／Ⅱ.情報セキュリティ／Ⅱ.個人情報等の管理	認証・個人情報・インシデント対応	プライバシーマーク又はISMS認証について、提案時点で有効な認定証写しで足りるか、契約期間中の更新証跡提出時期を確認したい。また、情報セキュリティ事故又は個人情報漏えい等のおそれがある場合の第一報期限、報告様式、報告経路、再発防止策提出期限を確認したい。	プライバシーマーク又はISMS認証については、各年度の契約締結にあたり、有効期間内であることが確認できる認定証等の写しの提出を求めます。また、契約期間中に認証を更新した場合は、速やかに更新した旨を報告のうえ、更新後の認定証等の写しを提出してください。 また、情報セキュリティ事故又は個人情報漏えい等のおそれが生じた場合は、直ちに区へ第一報を行ってください。報告様式、報告経路及び再発防止策の提出方法等の詳細については、契約締結後に区と協議のうえ決定します。
128	Ojissiyouryou.pdf	37,47	Ⅱ.情報セキュリティ／Ⅱ.個人情報等の管理	情報資産・貸与物品・認証情報管理	区貸与PC、ICカード、認証情報、紙資料、電子媒体、端末、記録媒体等について、貸与台帳、棚卸し様式、月次報告頻度、ID・パスワード管理、パスワード変更周期、退職・異動時の失効手続、紛失・破損時の顛末書様式を確認したい。	管理方法については、区の情報セキュリティ関連規程等を踏まえ、実施してください。なお、各種様式については任意とし、契約締結後、区と協議のうえ決定します。
129	Ojissiyouryou.pdf	46-47,52-53	Ⅱ.再委託／Ⅲ.情報セキュリティ・その他	再委託・外部サービス・施設運営会社の該当性	再委託を予定する場合、提案書記載だけで足りるのか、契約後に区の事前承認が必要か。クラウドCRM、配送業者、電話事業者、複合機保守業者、賃貸オフィス運営会社、受付・警備・清掃・設備保守会社等が再委託に該当するか、該当時の管理・承認手続を確認したい。	No.30の回答をご確認ください。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
130	0jissiyouryou.pdf	46,48	Ⅱ.事故の処理／Ⅱ.その他	損害賠償・責任分担・保険	事故又は第三者損害が発生した場合の区、受託者、再委託先、配送業者、クラウドサービス事業者等の責任分担を確認したい。また、賠償責任保険、サイバー保険等への加入要件があるか確認したい。	事故又は第三者への損害が発生した場合の責任分担については、契約書その他契約関係書類に基づき判断します。また、賠償については、説明書P45～46「18. 留意事項」、P47「21.その他」及び別紙6「電算処理の業務委託契約の特記事項」をご確認ください。なお、賠償責任保険、サイバー保険等への加入については、本プロポーザルにおいて一律の加入要件は定めていません。ただし、本業務を適切に履行するために必要な保険加入については、各事業者にてご判断ください。
131	0jissiyouryou.pdf	13,47,52	Ⅰ.その他／Ⅱ.個人情報等の管理／Ⅲ.情報セキュリティ	別紙5・6・7の遵守に関する具体対応	別紙5情報セキュリティ対策基準、別紙6電算処理・個人情報特記事項、別紙7障害を理由とする差別解消特記事項について、センターの電話、メール、説明資料、FAQ、学校関係者対応、合理的配慮として想定すべき具体対応があれば確認したい。	区が一律に具体的な対応方法や合理的配慮の内容を指定するものではありません。本業務の特性を踏まえ、関係法令、区の関係規程、各特記事項及び受託者の社内規程等に基づき、適切に対応してください。
132	0jissiyouryou.pdf	31,50	Ⅱ.関係者周知・説明支援／Ⅲ.開設準備	関係者周知・説明会・配布チャネル	学校長等への説明会について、開催回数、対象者、参加人数、開催時期、対面・オンラインの別、受託者同席要否、議事録作成範囲を確認したい。また、通知文、案内文、ガイド、FAQ等の配布チャネルを確認したい。	説明会の開催時期・回数等は詳細は、センター準備、BPRの進捗状況により変動するため、現時点では決定していません。受託後、進捗に応じて必要な説明会の実施時期、対象者、支援、実施方法等を提案いただき、区と協議のうえ決定します。
133	0jissiyouryou.pdf	35,41-42,46	Ⅱ.業務改善／Ⅱ.業務引継ぎ／Ⅱ.引継書等	契約終了時の引継ぎ・CRMデータ移行	契約終了時又は受託者変更時に、CRMデータ、問合せ履歴、進捗管理データ、マニュアル、FAQ、設定情報、ワークフロー等をどの形式・範囲で区又は次期受託者へ引き継ぐべきか。また、説明会、OJT、資料提供の想定期間・回数、追加対応費用の扱いを確認したい。	説明書P34「14.(2)⑧業務改善」の記載に基づき、受託者が導入したシステムに係る設定情報、構築情報、設計情報その他運用に必要な情報を区へ引き継ぐものとします。 また、必要な情報の引継対象範囲、引継方法、データ形式及び費用負担については、区と協議のうえ決定します。 なお、説明会、OJT及び資料提供等の引継支援の実施期間、実施回数その他の詳細については、受託者において提案いただき、区と協議のうえ決定します。詳細は説明書P40～41「16.業務の引継ぎ」をご確認ください。
134	0jissiyouryou.pdf	47	Ⅱ.個人情報等の管理	契約終了・拠点閉鎖時の情報資産処理	契約終了、拠点移転又は履行場所閉鎖時に、貸与物品、紙資料、電子媒体、複合機内データ、CRMデータ、入退室ログ、作業用ファイル等をどのように返却、消去、廃棄、報告すべきか、区指定の手順・様式を確認したい。	関係法令、区の関係規程、契約関係書類並びに別紙5「情報セキュリティ対策基準」及び別紙6「電算処理の業務委託契約の特記事項」に基づき対応してください。 なお、各種様式について、現時点で区が指定する統一様式はありません。詳細は、区と協議のうえ決定します。
135	0jissiyouryou.pdf	48,53	Ⅱ.その他／Ⅲ.その他	公契約条例・労働報酬下限額	世田谷区公契約条例の労働報酬下限額について、提案時点で提示されている下限額を適用すればよいか。契約期間中に改定された場合の価格協議可否、契約後提出書類、提出頻度、対象従事者範囲、区による確認方法を確認したい。	提案にあたり、現時点で提示している労働報酬下限額を踏まえて積算してください。 令和9年度以降、単年度契約を予定しており、労働報酬下限の改定があった場合、契約締結時に最新の労働報酬下限額を適用することを想定しています。なお、改定による再積算が必要な場合は、区と協議のうえ、区において予算措置を検討します。
136	0jissiyouryou.pdf	19-20,39,49	Ⅱ.履行場所等／Ⅱ.BPR実施体制／Ⅲ.実施計画及び体制	他拠点・支援部門要員の体制記載	オフサイト拠点の常駐要員に加え、受託者の他拠点又は本社等の支援要員をバックアップ体制、管理支援、BPR支援、品質管理支援として提案書に記載することは可能か。また、支援要員がWeb会議で参加し、必要時のみ対面対応する体制は可能か。	いずれも可能です。具体的な支援体制、役割分担及び対応方法について、ご提案ください。
137	0jissiyouryou.pdf	21,27-28,36-37	Ⅱ.文書授受／Ⅱ.体制構築／Ⅱ.体制維持	区職員との連絡調整・指揮命令回避	区職員から受託者従事者への直接指揮命令を避けるため、日常連絡、照会、差戻し、文書授受、進捗確認は責任者又は管理責任者経由とする理解でよいか。現場配置者を含む連絡調整体制と労務管理上の留意点を確認したい。	ご認識のとおりです。区職員から受託者の従事者への直接指揮命令が生じないよう、連絡体制等を構築する必要があります。また、具体的な連絡調整体制及び労務管理上の留意点については、説明書P25～27「12.(2)センター運営体制の構築」をご確認のうえ、ご提案ください。

No.	文書名	頁	質問箇所	質問件名	質問内容	世田谷区回答
138	0jissiyouryou.pdf	11,22,25,28,52	Ⅰ.評価基準／Ⅱ.区からの貸与物品等／Ⅱ.複合機・外部サービス利用制限／Ⅱ.CRM等クラウドサービス／Ⅲ.追加提案	貸与PCにおけるAI・生成AIサービス等の利用可否	追加提案としてAI、RPA等の新技術活用が評価対象とされているが、区貸与PCにおいてAI・生成AIサービス等を利用することは可能か。利用可能なサービスの範囲、利用申請・審査手続、審査期間、利用可能機能、外部送信・学習利用の制限、入力可能な情報の範囲、個人情報・機密情報・業務データの入力可否、ログ保存・監査要件、費用負担及び提案書・見積書への記載方法を確認したい。	No.11及びNo.12の回答をご確認ください。 各サービスを利用される場合は、業務委託の範囲内で取り扱う情報であれば処理は可能です。クラウドサービスでの生成AIについて、区の所定の申請をすることで利用することは可能ですが、機密情報・個人情報の入力は原則禁止しています。 なお、区指定ルールについては、別紙5「情報セキュリティ対策基準」及び別紙6「電算処理の業務委託契約の特記事項」をご確認ください。 提案書・見積書への記載方法については、説明書P48以降「Ⅲ.提案書に求める内容」をご確認ください。
139	0jissiyouryou.pdf	28,35,52	Ⅱ.CRM等クラウドサービス／Ⅱ.業務改善／Ⅲ.追加提案	AI活用対象業務と利用制限	業務効率化、品質向上、問合せ対応支援、マニュアル検索、文書作成支援、議事録作成支援、業務量分析、BPR分析等を目的としてAI・生成AIサービス等を活用する場合、認められる利用用途、利用対象業務、利用可能なデータ範囲を確認したい。また、匿名化・マスキング済みデータのみ利用可能とする等、区として想定する利用制限があるか確認したい。	No.11、No.12及びNo.138の回答をご確認ください。 業務委託の範囲内の業務、目的、データであれば入力可能ですが、No.12及びNo.138に記載のとおり利用サービス次第で入力できるデータに制限がかかります。 なお、区指定ルールについては、別紙5「情報セキュリティ対策基準」及び別紙6「電算処理の業務委託契約の特記事項」をご確認ください。
140	0jissiyouryou.pdf	22,28,37,47,52	Ⅱ.区からの貸与物品等／Ⅱ.CRM等クラウドサービス／Ⅱ.情報セキュリティ／Ⅱ.個人情報等の管理／Ⅲ.情報セキュリティ	AI利用時のセキュリティ・監査要件	AI・生成AIサービス等を利用する場合、データ保管場所、国外移転の有無、入力データの学習利用禁止、テナント分離、アクセスログ取得、操作ログ保存、監査証跡提出、利用者権限管理、誤入力時の報告要否、契約終了時のデータ削除証明等について、区の必須要件を確認したい。	データ保管場所は国内リージョンを原則とし、入力データのオプトアウト設定は必須となります。その他の要件はNo.11及びNo.12の回答をご確認ください。 なお、区指定ルールについては、別紙5「情報セキュリティ対策基準」及び別紙6「電算処理の業務委託契約の特記事項」をご確認ください。