

デジタルデバйд常設相談窓口運営業務公募型プロポーザル 質問と回答

デジタルデバйд常設相談窓口運営業務の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。
(質問及び回答の配列は、到着順に記載しております。)

No.	対象資料	項番	質問項目	質問内容	杉並区回答案
1	その他提出資料	-	-	直近3期分の財務諸表と、納税証明書ですが、まだ2024年度の納税ができておらず、決算書もできていないため、2023年度から直近三年分でもよろしいでしょうか？	財務諸表については、提出日時時点で作成されている最新のものから直近3期分を提出してください。(ご質問のケースでは、2021年～2023年になります) 納税証明書についても、同様に直近3年分を提出してください。
2	別紙1 業務内容説明書	P1	5 業務内容 (2)②イ	②実施日程のイについて、その他、区が指定するイベントの開催日(年2日程度)。というのはいつわかるのでしょうか？ また、この期間は常設箇所での実施も並行して行うのでしょうか？	区が指定するイベントの開催日(年2日程度)については、受託者候補者決定から事業実施までの準備期間中に、受託者及びイベント主催者等と協議のうえ、決定する予定です。 また、原則として、イベントの開催日と常設相談窓口の開設日が重なる場合については、両方とも開設することとします。
3	別紙1 業務内容説明書	P2	5 業務内容 (2)③	原則として、以下記載の4か所とすると実施場所は決まっているが、週5日間の5日目は四か所の会場から受託者が区と協議して決めているのでしょうか？	週5日間実施の5日目の実施場所については、常設4か所の実施場所を巡回しての開設を想定しており、原則として、区が指定します(例、第1週は〇〇センター、第2週は△△センター等)。 なお、火曜から金曜日は実施場所を固定し、土曜日についてのみ巡回で開設する予定です(例、火曜日は〇〇センター、水曜日は△△センター等)。
4	別紙1 業務内容説明書	P2	5 業務内容 (2)③	原則として、以下記載の4か所とすると実施場所は決まっているが、受託者側で四か所以外の場所を定めているのでしょうか？	原則として、常設4か所での実施は必須としますが、独自提案として、記載の4か所以外に追加で相談窓口を開設することは差し支えありません。ただし、あらかじめ区との協議のうえで実施することとします。
5	別紙3 提出書類一覧	-	-	企画提案書の作成枚数にご指定がありましたらご教示ください。	枚数の指定はありません。必要な情報を網羅し、簡潔かつ明瞭に記載してください。
6	別紙3 提出書類一覧	-	-	「提出書類はA4縦とし、通しのページ番号を付けること」とのご記載がございますが、企画提案書についても縦型の認識になりますでしょうか。 (プロポーザル当日に画面投影しやすい様、横型で作成することが多いので、ご相談です。) また、別紙3に記載の[5企画提案書～8見積書]までの書類について通しでページ番号を付ける認識で問題ございませんでしょうか。	「企画提案書(概要版含む)」については、横型で作成いただいても差し支えありません。 また、通しのページ番号については、5企画提案書から8見積書の提出書類ごとに通し番号を付番してください(資料5～8まで全体で付番するものではありません)。
7	別紙3 提出書類一覧	-	-	[4 直近3年度(決算年度)の納税証明書]については、写しでも問題ございませんでしょうか。	写しでも問題ありません。
8	別紙1 業務内容説明書 ②実施日程	P1	5 業務内容 (2) ②ア	実施日程は、原則火曜日から土曜日の5日間開催すると存じますが、該当曜日内の祝日も開催する認識で問題ございませんでしょうか。	ご認識に相違ありません。原則として、施設の閉館日を除き、祝日も開催することとします。
9	別紙1 業務内容説明書 ⑧相談予約	P2	5 業務内容 (2) ⑧	事前予約を開始するのは何月頃から想定されておりますでしょうか。	受託者候補者の決定後、区との協議のうえで決定しますが、開設の概ね1～2週間前から予約を開始することを想定しています。
10	別紙1 業務内容説明書	P1	5 業務内容 (1) ②	受託者による相談窓口の周知活動の他に広報などにも掲載予定はあるのでしょうか。区内施設(実施場所以外の所含む)にチラシ配架やポスター貼り付けを依頼することは可能でしょうか？	受託者による相談窓口の周知のほか、区として広報紙及び公式ホームページ・SNS等での周知を予定しています。 区内施設へのチラシ配架等については、各施設との調整にもありますが、施設管理上問題なければ個別にチラシ配架等の対応は可能です。詳細については、別途、区と協議のうえ、決定することとします。
11	別紙1 業務内容説明書	P2	5 業務内容 (2) ③ア	開催場所の施設のエントランスやロビーで実施するとありますが、机やイスなど設置済みなのか、もしくは設置準備が必要なのでしょうか。	相談時に使用する机やイスについては、開催場所の備品を貸出する想定です。相談対応に当たりその他に必要な備品は受託者において準備が必要です。また、1施設当たり週1日程度の開設となるため、開設の都度、設置作業をしていただくことになります。詳細については、別途、区と協議のうえ、決定することとします。
12	別紙1 業務内容説明書	P2	5 業務内容 (2) ③ア	各施設に備品類など保管頂く事は可能でしょうか。	保管する備品の内容や各施設との調整にもありますが、施設管理上問題なければ、保管は可能です。詳細については、別途、区と協議のうえ、決定することとします。
13	別紙1 業務内容説明書	P2	5 業務内容 (2) ④イ	『受託者が用意するスマートフォン(デモ機)等のICT機器を使用し、実施すること。』とありますが、相談者自身のICT機器でも可という解釈でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。相談者自身がICT機器を持っていない場合などに、受託者が用意するICT機器により対応をお願いします。
14	別紙1 業務内容説明書	P2	5 業務内容 (2) ⑩	適宜、区のオンラインサービスや区の窓口サービスを案内することとありますが、相談内容に応じて電子申請や区の窓口へ誘導するという解釈であってよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。相談内容に応じて必要となる申請、窓口等の案内をお願いします。

15	別紙 1 業務内容説明書	P 2	5 業務内容 (2) ⑪	他機関への案内、連絡とあるが、連携する際の連絡先リスト等、いただけるのでしょうか。	受託者には、区側で想定している関係機関やその連絡先を共有します。
16	別紙 1 業務内容説明書	P 1	5 業務内容 (2) ②	業務内容説明書の実施日程に「区が指定するイベント開催日（年2回程度）」と記載がありますが、当該イベント開催日が、区民センターでの実施日（火曜日から土曜日）と重複する可能性はございますでしょうか。 また、イベント開催時における相談窓口の設置数について、通常の開設日同様に「常時2人対応が可能な2窓口」の設置が必要との認識で相違ないでしょうか。	受託者及びイベント主催者等と協議のうえ、区が指定するイベントを決定する予定ですが、区民センターでの窓口開設日と重複する可能性はあります。 また、イベント開催日の相談窓口の相談員の配置についても、通常の開設日と同規模と考えています（独自提案として、通常の開設日以上規模で実施することは差し支えありません）。
17	審査方法について	-	-	第二次審査（プレゼンテーション、ヒアリング審査）はそれぞれ何分程度を想定されていますでしょうか。	第二次審査は、プレゼンテーション15分・質疑20分程度を想定していますが、第一次審査通過者には詳細を改めてお知らせします。
18	別紙4 企画提案書の作成について	-	-	提案書作成に当たっておおよそのページ枚数などの基準はありますか？ また、第二次審査（プレゼンテーション）では提案書についての説明時間は、どれくらい（何分）を想定していますか	枚数の指定はありません。必要な情報を網羅し、簡潔かつ明瞭に記載してください。 プレゼンテーション15分・質疑20分程度を想定していますが、第一次審査通過者には詳細を改めてお知らせします。
19	別紙 1 業務内容説明書	P 1	5 業務内容 (2) ①	対象者は杉並区内在住の区民とありますが、受付前に書類等で確認する必要がありますか？口頭確認でよろしいでしょうか？また、記録をとる必要はありますか	相談者が区内在住かどうかについて、口頭確認で差し支えありません。また、利用者情報については、相談内容や対応結果とともに、区へ報告することとしているため、記録をお願いします。
20	実施要領	P 1	1 目的	外国の方への対応について、求める具体的な対応基準などがありますか。（何か国語対応可能とか、英語・中国語は必須など）	具体的な基準は設けていませんが、より多くの言語に対応できることが望ましいと考えています。
21	別紙 1 業務内容説明書	P 3	5 業務内容 (2) ⑫	『受託者はチラシやポスターを作成する等、相談窓口を広く区民に周知するための取組を行うこと』とありますが、チラシやポスターに想定している作成枚数基準はありますか。また、チラシの配布やポスターの掲示は受託者が行う想定でよろしいでしょうか。	チラシやポスターの作成枚数の基準はありません。また、チラシの配布やポスターの掲示については、掲示先施設等の状況等も踏まえ、区と協議のうえ、決定することとしますが、原則として受託者が行うことを想定しています。
22	別紙 1 業務内容説明書	P 2	5 業務内容 (2) ④	『受託者が用意するスマートフォン（デモ機）等のICT機器を使用し、実施すること』とありますが、来場者が自身のスマートフォンを持参している場合でも、弊社のデモ機を用いて案内するというのでしょうか。	来場者が自身のスマートフォンを持参している場合でも、受託者が用意するスマートフォン（デモ機）等を用いて案内することを希望される場合はそのように対応していただくこととなりますが、来場者自身のICT機器により対応することを一律に妨げるものではありません。
23	事業について	-	-	杉並区において、これまでに同様あるいは似たような取り組みが行われたことはありますか。	集合型のスマートフォン等の講座などはこれまでも実施していますが、通年で行う常設の相談窓口開設は初めての取組となります。なお、地域団体や民間企業、個人が任意で行っている取組は区として把握していません。
24	別紙 1 業務内容説明書	P 2	5 業務内容 (2) ③	会場には必要となる机、椅子はございますでしょうか。	相談時に使用する机やイスについては、開催場所の備品を貸出する想定ですが、相談対応に当たりその他に必要な備品は受託者において準備をお願いすることになります。
25	別紙 1 業務内容説明書	P 2	5 業務内容 (2) ⑥	実施時間中、交代制で1時間ずつ休憩取得をしてよろしいでしょうか。	利用者の相談対応に支障がなければ、差し支えありません。
26	別紙 1 業務内容説明書	P 3	5 業務内容 (2) ⑫	広報についてチラシの作成後、区報のとり込みや掲示板・HPへの掲載など区との連携で対応可能な方法があればご教示いただけないでしょうか。	広報紙や区公式ホームページで事業を周知する場合については、掲載内容を受託者と調整のうえ、区が手続を行います。区内施設へのチラシ配架等については、各施設との調整にもありますが、施設管理上問題なければ個別にチラシ配架等の対応は可能です。詳細については、別途、区と協議のうえ、決定することとします。また、その他の受託者が想定する周知及び連携方法については、別途、区と協議のうえ、決定することとします。
27	別紙 1 業務内容説明書	P 1, 2	5 業務内容 (2) ②③	実施場所は4か所であり、各実施場所で開設する曜日は原則として固定となっておりますが、5日間あるうちの残り1日に実施する場所はどのように決定されるでしょうか	週5日間実施の5日目の実施場所については、常設4か所の実施場所を巡回しての開設を想定しており、原則として、区が指定します（例、第1週は〇〇センター、第2週は△△センター等）。 なお、火曜日から金曜日は実施場所を固定し、土曜日についてのみ巡回で開設する予定です（例、火曜日は〇〇センター、水曜日は△△センター等）。
28	別紙 1 業務内容説明書	P 3	5 業務内容 (2) ⑬	「利用者情報」の報告についてです。 「利用者情報」については年代、性別、氏名、ご住所などがあると認識しておりますが、報告が必須な項目はありますか。	利用者情報については、氏名・住所・年代・性別・連絡先を想定していますが、そのほか事業運営に必要なと思われる情報については、別途、区と協議のうえ、決定することとします。
29	別紙 1 業務内容説明書	P 4	9 その他留意事項 (3)	「受託者は、委託業務の全部又は主要な業務を第三者に委託することはできない。」とご記載がありますが、再委託が例外なく禁止の業務はありますか。	例外なく禁止の業務はありませんが、区が第三者への委託を予定する業務内容を個別に判断し、承認したもののについてのみ再委託を行うことができます。 なお、プロポーザルの公正性、透明性の観点から、原則として、プロポーザルで競合した事業者は再委託先とすることができません。