

令和8年度福岡市おむつと安心定期便事業業務委託に係る提案競技 質問及び回答

No	資料名	項目	該当箇所				質問内容	回答
			頁	1	(1)	①		
1	募集要項	参加する者に必要な資格	2	2	(8)		プライバシーマークまたはISMS認証については、共同事業体または再委託事業者すべてに企業に必要なのか。	共同企業体については全て必要になります。
2	仕様書（案）	主な業務スケジュール	2	3	(5)		運用開始が「令和8年7月～8月」とありますが、契約締結（令和8年4月1日）からシステム稼働まで約3～4ヶ月となります。この期間での開発・テスト・データ移行はタイトですが、要件定義等の打ち合わせは契約後すぐに開始可能でしょうか？	開始可能です。
3	仕様書（案）	システムの構築、運用、改修	4 6	4	(1)	①②	「Webサイトの構築」および「専用システムの構築」とありますが、専用システムはネイティブアプリ（iOS/Androidストア公開）である必要がありますか？それとも、PWAやWebブラウザベースのシステムで要件を満たしますでしょうか？	仕様書（案）記載の要件を満たすものであれば、どの形態でもご提案可能です。
4	仕様書（案）	システムの構築、運用、改修	4 6	4	(1)	①②	契約終了後（令和9年4月以降）の1年間にかかるドメイン維持費やサーバー維持費（案内ページ用）は、今回の契約金額（令和8年度分）に含めて前払い的に計上すべきでしょうか？	前年度の履行状況により3年を上限に単年度ごとに契約を行うため、最終年度である令和10年度の見積に経費を含めてください。

5	仕様書（案）	Webサイトの構築、運用、改修	4	4	(1)	①②	発注者が提供する本事業のロゴ等は現状の事業で使用しているデータをご支給いただけますでしょうか。 また、受託決定後にロゴ以外のデザインデータをご支給いただき、使用することは可能でしょうか。	提供可能です。
6	仕様書（案）	専用システムの構築、運用、改修	7	4	(1)	②	アンケート機能の用意とあったのですが、こちらは初回登録時に限らず、後からでもアンケートを何個でも追加できる機能が必要でしょうか。	事業の見直し等において、アンケートが追加された場合に対応できるようにしてください。
7	仕様書（案）	専用システムの構築、運用、改修	7	4	(1)	②	(エ) (イ) の読み取り後及び(ウ) の回答後に電子スタンプを付与する機能について遡ってのスタンプ付与できるようにすることとありますが、利用月の翌々月以降の申し出は受け付けない認識で良いでしょうか。	お見込みのとおりです。
8	仕様書（案）	専用システムの構築、運用、改修	7	4	(1)	②	(ク) 利用状況等のデータ抽出機能は月ごとに抽出とのことですが、任意の期間でも抽出できる必要はございますか。	特に必要ございませんが、提案頂くことは可能です。
9	仕様書（案）	専用システムの構築、運用、改修	8	4	(1)	②	システム構築においてAWSやAzureなどのパブリッククラウド（ISMAP登録済み）を利用することは承認されますか？	仕様書（案）記載の要件を満たすものであれば問題ございません。
10	仕様書（案）	専用システムの構築、運用、改修	8	4	(1)	②	配送においてヤマト運輸や佐川急便などの配送業者システムとのAPI連携を行うことは問題ありませんか？	提案は可能です。API連携の内容及びセキュリティリスク等を考慮した上で判断いたします。

11	仕様書（案）	専用システムの構築、運用、改修	10	4	(1)	②	オフライン対応の具体的なフローは定まっていますか？（例：電話でIDを聞き取り、オペレーターが代理でシステム操作を行う、あるいは紙の台帳で管理するなど）。また、その対象者は全体の何%程度を見込んでおけばよいでしょうか？	オフライン対応の方法については、ご提案ください。なお、現状のオフライン対応は、コールセンターへ、オフライン対応の申し出があった場合に、登録に必要な情報を聞き取り、代理で入力しております。二次元コードの読み込みが出来ないため、紙媒体の利用証明書を施設に持参し証明を受けて頂いております。オフライン対応の対象者は、約10件程度を見込んでおります。
12	仕様書（案）	専用システムの構築、運用、改修	10	4	(1)	②	スマートフォン非保持者等のオンライン上でのやり取りができない利用者に対しての対応について、現在はどのような対応を取られていますでしょうか。	
13	仕様書（案）	利用方法に関する案内、印刷、送付	11	4	(2)	①	その他「～視覚障がいなどに対応できるよう対策を講じること」について、現在はどのような対応を取られていますでしょうか。	音声コード対応の利用案内書を作成しております。
14	仕様書（案）	利用方法に関する案内、印刷、送付	11	4	(2)	①	宛名データと封入物のマッチング（機械封入時のバーコード管理など）について、特定のセキュリティ基準や監査証跡の提出は求められますか？	個人情報の取り扱いについては、必要に応じて監査又は検査を行うことがあり、管理体制等を書面で求めることがあります。
15	仕様書（案）	2次元バーコード等の印刷、送付	12	4	(2)	③	施設にQRコードを送る際、卓上POPと名札用の2パターンとも郵送する必要がありますでしょうか？また、名札のQRコードは1施設につき何枚ほど必要でしょうか。	原則、2パターン郵送が必要です。名札のQRコードの枚数は、10枚程度必要となります。
16	仕様書（案）	2次元バーコード等の印刷、送付	12	4	(2)	③	現行対象施設への送付について、14,000件程度/年の記載がありますが、現状の対象施設数を見ると約1,400か所となっています。対象施設には、年1回の送付とありますが、記載の送付対象数で間違いないでしょうか。	1,400件/年の誤りです。仕様書（案）を修正しております。

17	仕様書（案）	お祝いボックス	13	4	(3)	①	お祝いボックス内のカードなどには子育て家庭の個人情報（氏名など）は記載されてますでしょうか？	記載しておりません。
18	仕様書（案）	お祝いボックス	13	4	(3)	①	「4社以上、各8枚程度」ということは、メーカーの既製品パッケージ（通常60～80枚入り）をそのまま配送するのではなく、受注者が開封し、4メーカー分を数枚ずつ手作業で詰め合わせる（アソートセットを作る）作業が必要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。
19	仕様書（案）	お祝いボックス	13	4	(3)	①	おむつ等のほか「絵本」等が含まれていますが、絵本やチラシ等の支給物は、一度に全量支給されるのでしょうか、あるいは毎月分割納品でしょうか。また、絵本のサイズや重量（送料への影響）について情報をいただけますでしょうか？	2～3か月ごとに納品を予定しております。 絵本については、下記のNPOブックスタートで選定された30タイトルの中から、本市が毎年2冊程度を選定しておりますので、参考にしてください。なお、最大サイズは「あっぷっぷ」の23×22です。 NPOブックスタート－ブックスタートでお渡しする絵本 <a href="https://www.bookstart.or.jp/692/">https://www.bookstart.or.jp/692/</a>
20	仕様書（案）	育児用品等の手配、梱包、配送	13 14	4	(3)	① ②	費用の範囲外で、協賛による育児用品等を追加する場合は、事前に発注者に確認することとありますが、現在協賛によるチラシなどの同封は行っていますか。	現在協賛によるチラシなどの同封は行っておりません。
21	仕様書（案）	お祝いボックス	13	4	(3)	①	受取拒否者への架電を行っても繋がらない、あるいは回答を拒否された場合、どの程度まで追跡すれば「業務完了」とみなされますか？（例：日を変えて3回架電等）	架電回数についてはご提案ください。回答を拒否された場合は、その時点で業務完了とします。

22	仕様書（案）	育児用品等の手配、梱包、配送	13 14	4	(3)	①②	「配達完了率 95%以上」とありますが、利用者了承の上であれば物流負荷軽減のため置き配対応は可能でしょうか？また、現在は置き配の利用はありますか？	利用者が承知の上であれば、置き配は問題ございません。現在、本事業においては置き配は行っておりません。
23	仕様書（案）	お祝いボックス	13	4	(3)	①	置き配は問題ないでしょうか？	
24	仕様書（案）	定期便	13	4	(3)	②	梱包資材は「定期便である旨のデザイン又は本市が提供するデザインを用いたテープを使用すること。」と記載がありますが、テープそのものは福岡市様からご提供いただけるという認識でお間違いないでしょうか。	本市からはデザインのみを提供いたしますので、受託者でテープの製作をしてください。
25	仕様書（案）	定期便	13	4	(3)	②	定期便 育児用品の手配について育児用品を専門に取り扱う実店舗またはその他の実店舗で育児用品の購入に使用できる電子クーポン等を手配すること。という表記について ⇒「その他の実店舗」とは、育児用品以外も販売している店舗だと想定しておりますが、電子クーポンで購入できるのは育児用品のみという理解でよろしいでしょうか。それとも購入できる商品に制限を設けず何でも購入できる仕様の方がよろしいでしょうか。	電子クーポンで購入できるのは、育児用品のみとなります。
26	仕様書（案）	定期便	13	4	(3)	②	電子クーポンについての有効期限を設定する想定でしょうか。その場合、期間はどれくらいでしょうか。	有効期限については、利用者が確実に使用できる期限をご提案ください。

27	仕様書（案）	定期便	13	4	(3)	②	通販で利用できる電子クーポンのご提案は可能でしょうか。（※送料を利用者が負担する場合）上記が不可の場合送料無料または商品代金に送料が含まれた通販で利用できる電子クーポンの提案は可能でしょうか。どちらの場合も購入できる商品は育児用品に限るという想定です。	通販サイトやECサイトで利用できる電子クーポンは提案可能ですが、送料が利用者負担あるいは商品代金に含まれる場合は採用できません。
28	仕様書（案）	定期便	13	4	(3)	②	実店舗で育児用品の購入に使用できる電子クーポン等の導入について、現行事業者の電子クーポンの利用率や、利用可能な店舗カテゴリの範囲を可能な範囲でご教示いただけますでしょうか。	現在、電子クーポンを導入しておりません。なお、電子クーポン利用数は、2割を想定しております。
29	仕様書（案）	定期便	13	4	(3)	②	現行の電子クーポン加盟店について、次期事業においても継続して利用（引き継ぎ）することは可能でしょうか。また、可能な場合、加盟店舗のリストや連絡先等のデータはご提供いただけるのでしょうか。	
30	見積書						費用算出にあたり、一か月当たりの電子クーポン利用数を何割で計算すべきでしょうか。	
31	見積書						おしりふきなどの商品で30枚3セットの場合は、どのように記載すべきでしょうか。また、仕入れ額は、1セットあたりの金額の記載でよろしいでしょうか。	セット商品の場合は、セット内の個包装の最小単位の個数・商品仕入れ額を記載してください。 例えば、おしりふき30枚の3個セットの商品の場合は ・商品名：●● ・枚数：30枚 ・数量：3 ・仕入れ額：3個セットの仕入れ額となります。

32	仕様書（案）	定期便	14	4	(3)	②	定期便の想定数量は26,500件程度/月との事ですが、1ページ目にかかれています定期便の対象者は36,000人程度/月と記載があります。実際の利用数の想定は26,500人程度/月という事かと存じますが、この想定を超えて利用があった場合、事業予算の観点から問題は生じないでしょうか。	利用者の申込等の数量により変動する育児用品代金、配送料、梱包費用は実費をお支払いいたします。その結果、契約上限額又は見積額を超えた場合であっても、当該費用は当該年度の予算の範囲内でお支払いいたします。
33	仕様書（案）	利用者対応 （コールセンター）	15	4	(4)		「子育て経験者等により」とありますが、保育士や保健師などの有資格者の配置は必須でしょうか、あるいは研修を受けたオペレーターで対応可能でしょうか。	有資格者の配置は必須ではありませんが、育児相談に対応できるオペレーターをご提案ください。
34	仕様書（案）	利用者対応 （コールセンター）	15	4	(4)		「業務内容」欄に記載の、「① 事業内容に関する問い合わせ対応」、「② 育児相談に関する問い合わせ対応」それぞれの年間の入電件数の目安をご教示ください。また、可能であれば、①、②それぞれの入電に対して、終話までの応対時間の目安（実績に基づく平均所要時間等）をご教示ください。	①②を含めた入電があるため、入電対応は合わせて年間7,800件程度を想定しています。 応対時間につきましては、①②ともに10～15分程度となっております。
35	仕様書（案）	利用者対応 （コールセンター）	15	4	(4)		「想定件数 入電:650件程度/月」とありますが、過去の実績において、システム切替時や年度初めなどにどの程度のスパイク（急増）がありましたか？ また、応答率等のSLA（サービスレベル合意）未達時のペナルティ規定はありますか？	事業を開始した令和5年8月は1,400件程度、9月と10月は1,000件程度、11月以降は650件程度となっております。応答率等の数値目標に達しなかった場合は、仕様書（案）P.17のとおりですが、明らかに改善がされないと認められる場合は、企画提案募集要項P.1履行期間に記載の、「委託仕様書を遵守しない場合」に該当することがあります。

36	仕様書（案）	利用者対応 （コールセン ター）	15	4	(4)		Webサイトやコールセンターのマニュアル、FAQ等の翻訳テキストは、引き継ぎ内容に含まれますか？ それとも受注者が新たに翻訳会社を手配して作成する必要がありますか？	翻訳テキストは、引継ぎに含まれないため、受注者が作成してください。
37	仕様書（案）	利用者対応 （コールセン ター）	15	4	(4)		ここで求められているのは「シナリオ型（選択肢を選んでいくFAQボット）」でしょうか、それとも「生成AI等を用いた自然言語対応ボット」でしょうか？	特に指定はありません。
38	仕様書（案）	育児用品等の代 金等	18	8	(2)		梱包費用等は「実費」とされています。ここに含まれる人件費（梱包作業員）や倉庫保管料は、従量課金として「育児用品等の代金等」に含めて請求するのか、それとも固定費として「(1)基本委託料」に含めるべきか、区分をご教示ください。	育児用品の数量に応じて変動する場合のみ育児用品等の代金等に含めてください。
39	仕様書（案）	育児用品等の代 金等	18	8	(2)		育児用品等の代金は、受注者が仕入れた価格（税込）とするとの記載がありますが、育児用品等の代金に利益を計上してはならないという認識でよろしいでしょうか。	仕様書（案）記載の現状の課題を踏まえ、限りある財源の中で持続的な事業運営を行えるよう、受注者が仕入れる価格（税込）をご提案ください。
40	仕様書（案）	業務引継ぎに係 る要件	19	10	(1)	④	現受注者の在庫を新事業者が買い取る旨の記載があります。想定される在庫量（金額ベース）の概算をご教示いただけますでしょうか。	現在の在庫量は、約7000万円程度です。引継ぎが行われる場合は、利用者の利便性を損なわない範囲で在庫やラインナップを調整する予定です。

41	仕様書（案）	現受注者からの 引き継ぎ	19	10		現受注者からの引き継ぎについて 引き継ぎにかかる費用は、原則、新事業者 が負担するものとする記載がありますが 引き継ぎにかかる費用に、育児用品・絵 本・チラシ等を新事業者の保管場所へ移 動するまでの保管料、移動の運送費、移 動作業にかかる人件費は含まれるでしょ うか。また、育児用品等、に梱包資材 （段ボール、緩衝材など）は含まれるで しょうか。	運用開始前までの引き継ぎに係る費用につ いては、現受注者が管理している倉庫に おける保管料及び倉庫内での移動作業に 発生した経費は現受注者負担とします。 育児用品等の梱包資材については、引き 継ぎ内容として想定しておりませんが、ご 提案内容及び現受注者との協議次第で、 引き継ぐことは可能です。
42	参考資料集	クーポンの 事務局電話付与	1	参考 資料 2	(2)	2次元コードでのスタンプ付与に関し て、事務局側で付与する「訪問型（事務 局電話付与）」および「事務局電話付与 等」について、年間で事務局にて実施し たスタンプ付与の件数の実績値をご教示 ください。	訪問型（事務局電話付与）は959件、事 務局電話付与等は26件となっております。
43	参考資料集	現受注者からの 引き継ぎデータ （全件データ）	1	参考 資料 3		データ項目内の「ファミリーID」および 「こどもID」は、どのような利用を想定 して付与されているIDでしょうか。本事 業の現行運用において同様のデータ構成 を引き継ぐ必要がある場合は、これらID の運用内容をご教示ください。	こどもIDは、個人単位で付番している健 管番号と紐づけており、本事業内で個人 ごとのユニークIDとして運用しておりま す。現行の運用では、世帯の登録（アカ ウント登録）をおこなった後、こどもID を入力することで、アカウントに子ども を追加しております。スタンプの取得、 商品の申込を管理するために使用してい ります。 また、ファミリーIDは、住民票の世帯ご とに付番している世帯番号と紐づけてお り、本事業内で同一の世帯にいる子ども を管理するため、アカウント登録の際に 使用しております。なお、利用者画面に は、ファミリーIDと紐づいた利用者No. を表示しております。
44	参考資料集	現受注者からの 引き継ぎデータ （1人1行デー タ）	1	参考 資料 3		「1人1行データ」はどのような目的で 運用されているデータであるかご教示く ださい。	一月単位でスタンプ取得及び商品申込状 況を、子どもごとに抽出しているデータ です。