

「福岡市子ども習い事応援事業業務委託」に係る質問・回答表

令和7年2月28日 こども未来局こども健やか部こども見守り支援課

番号	質問事項	質問内容	回答
1	募集要項 P4 6 参加申込書の提出	(2) 提出方法 先頭の2行は、電子メールの提出のみについての記載と理解して良いでしょうか (別途原本提出は持参又は郵送とあります)	お見込みのとおり、電子メールの提出のみについての記載となります。 別途、原本については持参又は郵送にて提出をお願いします。 ※募集要項についても修正しております。
2	募集要項 P4 6 参加申込書の提出	(2) 提出方法 データのファイル名は「～_企画提案書」ではなく「～_参加申込書」で良いでしょうか	参加申込書のデータのファイル名については、「(提出月日) _ (提案者名) _参加申込書」としてください。 ※募集要項についても修正しております。
3	募集要項 P5 7 企画提案書の提出	(2) 提出方法 電子メールでの提出は電子データとの認識ですが、原本は持参又は郵送で良いでしょうか	原本については持参又は郵送にて提出をお願いします。 ※募集要項についても修正しております。
4	募集要項 P5 7 企画提案書の提出	(2) 提出方法 提出方法に「電子メールにて提出すること」とありますが、提出部数には原本の記載があります。 電子メールと原本(紙)の提出が必要、という理解で宜しいでしょうか?	本書 No.3 の回答をご確認ください。

5	募集要項 P5 7 企画提案書の提出	(2) 提出方法 データのファイル名のご指定はありますでしょうか	企画提案書のデータのファイル名については、「(提出月日)_(提案者名)_企画提案書」としてください。 ※募集要項についても修正しております。
6	募集要項 P5 7 企画提案書の提出	(3) 提出部数 正本、副本の記載の相違があればご教示ください	正本も副本も同じ内容で結構です（相違なし）。
7	募集要項 P5 7 企画提案書の提出	(4) 提出書類 見積書は正本のみに添付で良いでしょうか	見積書は正本・副本それぞれに添付してください。
8	募集要項 P6 8 プレゼンテーション	(2) 場所 現地出席者以外に Web 会議で参加することは可能でしょうか	プレゼンテーションの参加者については、現地出席者のみとします。
9	仕様書 P5 4 業務内容	(2) 助成対象者に関する業務 ① 助成対象者の抽出・特定 新規対象者、廃止対象者の特定に利用するマッチングキーの項目をご教示ください	まず前提として、本事業で使用する対象者データの項目は下記のとおりとなります。 ・子ども宛名番号、子ども氏名、子ども氏名（カナ）、子ども生年月日、子ども続柄、保護者宛名番号、保護者氏名、保護者氏名（カナ）、保護者生年月日、世帯郵便番号、世帯住所等） 次に、例月の新規・廃止対象者の特定においては、原則「子ども宛名番号」をキーに前月との差分を抽出しておりますが、番号が変更となる場合もあるため、生年月日や保護者宛名番号等も併せて確認しております。

10	仕様書 P5 4 業務内容	(2) 助成対象者に関する業務 ② 新規対象者への通知の作成及び送付 現在の通知を確認させていただくことは可能でしょうか	「【別紙 1】 新規対象者への通知」をご確認ください。 なお、より効果的な文面やチラシ等があれば、変更も想定しております。
11	仕様書 P5 4 業務内容	(2) 助成対象者に関する業務 ③ 廃止対象者かつクーポン申請済の者への連絡 現状の電子メールの文面、カード型クーポン申請者宛ての文書を確認させていただくことは可能でしょうか	「【別紙 2】 廃止対象者への通知」をご確認ください。
12	仕様書 P6 4 業務内容	(3) クーポン利用に関する業務 ① 電子クーポンシステムの構築及び運用・保守 現状のカード型クーポンをそのまま利用することを想定されていますでしょうか (現状の QR コードをそのまま利用)	カード型クーポンの二次元コードについては、電子クーポンシステムと連動するため、事業者変更に伴いシステムが変わる場合は、カード型クーポンも変更となる想定でおりました。 ただし、システム上現状の二次元コードを引き継げるのであれば、引き継いでいただいても構いません。 また、二次元コード以外に、手軽に利用でき、かつ不正利用防止の対策がなされた手法があれば、自由にご提案ください。

13	仕様書 P6 4 業務内容	(3) クーポン利用に関する業務 ① 電子クーポンシステムの構築及び運用・保守 Android 標準ブラウザとはどのブラウザを想定されていますでしょうか。	各 Android 端末のメーカーが設定する標準ブラウザを想定しております。 例えば、サムスン電子製の Galaxy の場合は Samsung Internet Browser となります。
14	仕様書 P7 4 業務内容	(3) クーポン利用に関する業務 ③ カード型クーポンの交付 現行使用されているカード型クーポンと方式・仕様が異なってくる場合、残高を付与したカードを再送する形で問題ないでしょうか。 またその場合、カード型クーポンの交付に係る発送費用は受託者負担となりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
15	仕様書 P7 4 業務内容	(3) クーポン利用に関する業務 ③ カード型クーポンの交付 カード型クーポンの素材のイメージもご提案内容として良いでしょうか。	提案内容としていただいて問題ありません。
16	仕様書 P8 4 業務内容	(5) コールセンターの開設、問い合わせ対応 窓口に必要な媒体は、電話以外にご指定はありますでしょうか	FAX が必要となります。

17	仕様書 P9 4 業務内容	(7) 周知広報 当該事業での過去の周知広報の実施状況および周知広報活動による効果(施策による施設数増加の状況等)がわかる資料または情報をご提供いただくことは可能でしょうか。(周知広報の対象、実施した広報の内容、広報内容への反応等)	一般的な周知広報については、Web サイトの構築になります。 ※Web サイトの項目は事業者決定後のお打合せ次第ですが、基本的には現サイトを踏襲したいと考えておりますので、ご参照ください。 https://kodomonaraigoto-fukuoka.jp/ 対象者に特化した周知広報は、事業初年度は市政だよりや市 SNS による広報等を実施しておりましたが、対象者が限定的であるため、近年は、仕様書 P5 (4 (2) ②) の新規対象者への通知がメインとなっております。 教室に特化した周知広報は、具体的には仕様書 P5 (4 (1) ②) の登録教室の募集・開拓と同じです。事業初年度は、システムの操作方法等について、教室向けの説明会等も行っておりました。登録教室数は、R4 年度末が 1,040 か所、R5 年度末が 1,247 か所、R6 年度は 1 月末時点で 1,374 か所となっております。 各広報に対する直接の反応等は把握しておりませんが、上記以外にも、利用率向上のために効果的な周知広報があれば、柔軟な発想でご提案いただけたらと考えております。
----	------------------	--	--

18	仕様書 P11 4 業務内容	(10) 成果物 成果物欄 2 行目に、各種統計と記載がございますが、具体的に過去の実績ベースで、どのような統計データのご提出があるか、内容をご教示頂けますでしょうか。また、周知広報に関する統計データのご提出も必要かご教示ください。	毎月決まったものとしては、 ・仕様書 P4（4（1）③その他）に記載の登録教室数の統計（月報） ・仕様書 P5（4（2）①その他）に記載の助成対象者数の統計（月報、登録者数や利用者数含む） ・仕様書 P8（4（4）その他）に記載のクーポン請求内容の統計（月報） ・仕様書 P8（4（5）その他）に記載の問合せに関する統計（月報） をご提出いただきます。 なお、各々の細区分については、事業者決定後にお打合せさせていただきます。 周知広報については、サイトの閲覧数やアクセス数等一般的な情報が随時分かる状態にさせていただけたら結構です。 また、教室の営業開拓という意味で周知広報とおっしゃられている場合は、営業開拓の数字は随時ご報告いただきます。
----	-------------------	--	--

19	仕様書 P12 5 現受注者からの業務引継ぎ	(2) 引継ぎ業務内容 ① 助成対象者に関するデータ・業務の引継ぎ 助成対象者登録情報の ID、PW は現受注者のものを利用することが前提でしょうか その場合、その形式についてご教示ください	助成対象者登録情報については、現受注者が使用する情報を継続利用することを前提とします。 ID・PW の形式については、一般的な英数字の組み合わせとしております。
20	仕様書 P14 6 見込み作業量	(3) コールセンター 特定の月でも結構ですので、日別・時間帯別の受電件数をご教示ください	別表 1 をご確認ください。 なお、時間帯別の受電件数については回答できません。
21	仕様書 P17 別紙 1「償還払いについて」	償還払いはどういうケースを想定しているのかご教示いただけないでしょうか。	償還払いについては、「教室側に助成対象者であることを知られずにクーポンを利用したい」等の希望がある助成対象者が申請することを想定しております。
22	仕様書 P17 別紙 1「償還払いについて」	クーポンの残高が不足していた場合はどのように対応すればよいでしょうか。	償還払いについては、クーポン残高を上限額として助成対象者に習い事費用を助成するため、残高が不足していた場合は、以後当該年度中は助成金の支給はできません。 なお、事業者が変更となる場合は、クーポンの利用実績等のデータも引き継ぐため、例えば 10 月 1 日時点でクーポン残高が 0 円の対象者については、以後当該年度中の助成金の支給はできません。

23	事業全体について	現状の運用上の課題、解決したいことについて、事業者目線と利用者目線でそれぞれご教示いただけないでしょうか。	事業者（運営事務局と解します）目線の課題としては、まず第一に利用者数の増加であり、対象者アンケート https://www.city.fukuoka.lg.jp/kodomo-mirai/mimamori/child/documents/naraigotoenquete.pdf によると、利用しない理由の大半が、クーポンを使いたい教室が登録されていないことによるものであるため、登録教室の増加（文化・スポーツや小規模教室が少ない、地域に偏りがある等）も大きな課題であると感じております。 登録教室の増加は、同時に利用者目線での課題でもあります。
----	----------	---	---

別表1 2024年3月 コールセンター受電件数

(件)

3/1	3/2	3/3	3/4	3/5	3/6	3/7	3/8	3/9	3/10	3/11	3/12	3/13	3/14	3/15	3/16
15	7	0	19	22	22	21	12	1	0	19	19	26	22	12	3
3/17	3/18	3/19	3/20	3/21	3/22	3/23	3/24	3/25	3/26	3/27	3/28	3/29	3/30	3/31	計
0	14	11	0	17	22	7	0	15	20	27	26	16	10	0	405