太田市窓口業務改革（BPR）支援等業務委託公募型プロポーザル

質疑回答書

※以下の質疑に対して回答した内容は実施要領と一体のものとして同等の効力を有します。

太田市　おおた未来戦略部　行政マネジメント課

令和8年10月22日

No.	資料	項目	質問	回答
1	実施要領	4（1）資格要件	JV（ジョイント・ベンチャー：Joint Venture）方式で参加表明が可能か。 参加表明時の手続きにおいて、追加で提出するべき必要があるか。	実施要領に記載のとおり、単独又は複数の企業の共同体（グループ）のみとします。 なお、共同体の場合は、構成企業から代表企業1者を決定し、代表企業が一括して契約事務等を行うほか、業務遂行全般の責を負うものとします。 （10/22 一部補足）
2	実施要領	4（1）資格要件（ア）について	「有資格者以外の者は本プロポーザルの応募申込書提出日までに本市の入札参加資格審査の申請を行うことにより応募者となることができる」とあります。 ぐんま電子入札共同システムのQ&Aに、新規審査の認定日について「毎月15日までに申請受理通知メールが送信された場合、翌月1日の認定が見込まれます。16日以降に届いた場合は、翌々月1日認定見込みとなります。」と記載がありましたが、入札参加資格審査申請手続きが10/28までに完了していれば、応募資格要件（ア）は満たしているという理解で良いでしょうか？	ご認識のとおりです。 入札参加資格者名簿の登録がなく、入札参加資格審査申請をもって応募いただく際は、申請完了通知（メール）の写しをご提出ください。 （10/22 一部補足）
3	実施要領	4(1)キ　類似業務について	元請ではなく、再委託先や共同企業体の構成員として受託した実績も、類似業務として認められるでしょうか。	共同企業体の構成員として受託した実績については、類似業務を主として担当した場合においてのみ、認めるものとします。
4	実施要領	8(4)イ　見積書について	積算内訳について、契約が令和8年度と令和9年度にまたがりますが、年度別の内訳は必要でしょうか。	年度別の内訳は不要です。
5	実施要領	8(4)ウ　枚数について	「A4片面10枚以内」に、表紙と目次は含まれるでしょうか。	表紙や目次は含めないものとします。
6	仕様書	2 目的について	対象課の現状分析にあたり、太田市として特に解消を期待している課題は、「住民利便性の向上」「職員負担の軽減」「人員不足への対応」「外国人市民対応」のいずれでしょうか。優先順位があればご教示ください。	「住民利便性の向上」と「業務の効率化」を目指すゴールとして、両輪で進めていくものとして考えています。人員不足や外国人市民対応については、目的を達するにあたり、考慮すべき課題の一つとして捉えています。
7	仕様書	7(2) 対象業務の選定について	本業務では現状分析対象として複数課が設定されていますが、市として現時点で課題認識が特に大きい業務や手続きがあればご教示ください。	住民異動やおくやみに係る手続きなど複数課にまたがる手続きの煩雑さや増加する外国人市民対応について、課題として認識しています。
8	仕様書	7(2) 対象業務の選定について	選定する対象業務の数（手続数・業務数）について、想定している規模や上限があればご教示ください。	対象窓口が所掌する主たる窓口関連業務については、質疑回答書 別紙1のとおりとなります。なお、選定業務の規模や上限の想定はありません。受託者の知見や担当職員からのヒアリング等により、改善効果が高いと見込まれる業務について、可能な限り選定いただくことを想定しています。

No.	資料	項目	質問	回答
9	仕様書	7(4)ウ デジタルツールの活用について	現在導入済みの各種デジタル施策・システムについて、本業務では新たな仕組みの検討よりも、既存施策間の連携・活用高度化を重視しているとの理解でよいでしょうか。	既存ツールの活用を優先的に検討いただくことを想定しておりますが、より効率的かつ効果的に改善が見込まれるデジタルツールやシステム等の提案について妨げるものではありません。
10	仕様書	7(4)ウ　デジタルツールの活用について	現在導入済みの窓口DX施策や各種システムについて、市として期待した効果が十分に得られていないと認識している領域があればご教示ください。	書かない窓口実現のための「ゆびナビぷらす」の活用がほとんどなく、職員のバックヤード業務はほとんど変わらない現状です。
11	仕様書	7(4)ウ デジタルツールの活用について	貴市で導入済みの書かない窓口（ゆびナビぷらす）について、外国語対応機能（オプション）を導入・利用されていますでしょうか。利用されている場合は、対応言語、利用している窓口・手続き、利用状況（利用頻度など）についてご教示いただけますと幸いです。	外国語対応機能は導入しておりません。また、「ゆびナビぷらす」は利用状況を踏まえて令和8年度で終了見込みです。
12	仕様書	7(4) 速やかに改善可能なものへの支援について	「必要な支援」の範囲について確認させてください。RPAシナリオの作成、LoGoフォームの作成、申請書様式の改訂、ゆびナビぷらすの設定変更などの作業を受託者が行うことまで含むでしょうか。それとも、助言、手順の提示にとどまるでしょうか。	効果的な支援の内容及び範囲について、ご提案いただくことを想定しています。
13	仕様書	7(6)窓口業務改革アクションプラン案の策定について	本業務終了後、令和10年度以降の実行フェーズにおいて、市として特に優先的に実現を目指している取組があればご教示ください。	書かないワンストップ窓口の設置やフロントヤード業務とバックヤード業務のデータ連携等については、重要な取組みであると捉えておりますが、具体的な改善施策については、業務分析の結果や費用対効果を踏まえて判断するものとします。
14	仕様書	7(8)継続的な改善の支援について	「研修等の実施」について、対象者はどのような範囲を想定されていますでしょうか。例えば、対象窓口である6課（市民課等）の職員に限るのか、他部局への展開を見据えて全庁の職員まで含めるのか、また管理職・実務担当者など階層別の想定があるかなど、ご教示いただけますと幸いです。	他部局への展開を見据えた範囲を想定しています。また、対象となる職位階層については、各課が改善を自走化できる体制を構築するうえで、必要と考える範囲について、ご提案ください。
15	実施要領	7（3）提出書類のオ 様式5「業務実績調書」	「4 応募資格（1）キの要件を満たす実績を全て記載すること」とありますが、実績が多数ある場合、記載する下限件数および上限件数に想定があれば教えてください。	下限及び上限の想定はありませんが、実績が多数あり、調書への記載が困難であると判断する場合は、事業規模が大きいものを中心に10件程度に留め、必要に応じて企画提案書により補完してください。企画提案書も含め、評価の対象とします。
16	仕様書	7（2）対象業務の選定	対象とする業務の"数"について、下限数などの想定があれば教えてください。（業務の数がスケジュールやコストに直結するため、数を仮説設定して提案したいためです。）	No.8に記載のとおり。
17	仕様書	7（3）業務分析	「対象業務について、本市から提供する資料や～」とありますが、 受託者に提供可能な資料やデータを教えてください。具体的には以下のようなものです。 手続き件数 / 処理時間 / 待ち時間 / 問合せ件数 / 発券機ログ / システムログ /業務時間や残業時間 / 既存デジタルツールの利用率	各業務の手順書（作成済みのものに限る）を想定しています。また、受付件数については、「事務に関する説明書（市ホームページに掲載）」に記載がある課もございますが、処理時間や待ち時間、発券機ログ、その他基礎データを含め、現時点で一元的に整理集約したデータはありません。 提供可能な資料については、契約締結後、可能な範囲で共有致します。

No.	資料	項目	質問	回答
18	仕様書	7（4）分析結果等に基づく改善施策の検討	「速やかに改善可能なものについては、本業務内において必要な支援を行うこと。」とありますが、必要な支援の想定があれば教えてください。 例えば、業務フローの見直しにより改善可能な施策について、実際にフローを変更し、実作業で実証して効果測定し、さらなる見直しへ繋げる、などの深い支援までが対象になりえますか。	効果的な支援の内容及び範囲について、ご提案いただくことを想定しています。 なお、本市は、実現可能性と実効性を担保した改善施策を具現化することを目標としています。本業務内の実証や効果測定は必須要件ではありませんが、実証や効果測定により、改善施策の精度が高まると認められる場合は、提案上限額の範囲内において、ご提案いただくことを想定しています。
19	仕様書	7（4）分析結果等に基づく改善施策の検討（イ）ワンストップ窓口の設置	「ワンストップ窓口の設置について、主要なライフイベントに係る手続きについて検討を行うこと。」とありますが、現時点でワンストップ化を検討している対象手続きがあれば教えてください。 なお、想定がなく対象手続きの選定検討も含む場合は、質問2に同じく、検討の対象とする"数"について下限数などの想定があれば教えてください。（業務の数がスケジュールやコストに直結するため、数を仮説設定して提案したいためです。）	現時点でワンストップ化する具体的な手続きの想定はありません。本業務において、根拠法令や共通化の困難性等を整理いただく中で、具体化することを想定しています。
20	仕様書	7（6）窓口業務改革アクションプラン案の策定	窓口業務改革アクションプランは、改革対象となる6課様でのアクションが含まれると想定していますが、このプラン策定のゴールは、6課様がこれを現場実行することを"合意"いただくまで含まれますか。もしくは受託者の案をご提示するところまで、でしょうか。	関係課との合意形成により、実現可能性を担保した内容をアクションプラン策定のゴールとします。
21	仕様書	7（6）窓口業務改革アクションプラン案の策定	「～各施策の実施に係る概算見積書、仕様書、資料作成等の支援を行うこと」とありますが、これは例えば新しいソリューションやツールを導入するような施策があった場合に、ベンダーへの概算見積依頼やRFI/RFPの資料作成/発出/受領結果分析など、貴市が主体で行う作業を、受託者が補助や支援をする、という認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
22	仕様書	7（9）庁内会議の運営支援	「～会議の開催に際し、資料提供や助言等を行うほか、必要に応じて同席を行うこと」とありますが想定される会議体（出席人数などの規模および毎月等の頻度など）を教えてください。	業務の進捗状況にもよりますが、概ね1～2カ月に1回程度の開催を想定しています。なお、事務局を除く参加対象課は以下のとおりで、人数は30名程度を想定しています。 デジタル戦略課/情報システム課/財政課/管財課/市民課/ 国民健康保険課/医療年金課/介護サービス課/障がい福祉課/こども課
23	仕様書	7(2)対象業務の選定	6課それぞれについて、対象候補となる窓口手続・年間件数・繁閑期・現行の所要時間・過去に実施した業務量調査結果等の基礎データはお持ちでしょうか。また、契約後いつ・どの粒度で提供いただけますでしょうか。	No.8及びNo.17に記載のとおり。
24	仕様書	7(2)対象業務の選定	職員ヒアリング、窓口利用体験調査およびカスタマージャーニーマップ作成について、想定する対象者数・調査可能な時期・市民への協力依頼方法に制約はありますでしょうか。また、窓口利用体験調査については、主要なライフイベントを対象にする等、実施数の想定があればご教授ください。	調査時期については、年度末及び年度初めの繁忙期を避けるなど、職員及び市民負担を考慮のうえ、ご提案ください。その他制約等については、ご提案内容を踏まえ、協議するものとします。また、窓口利用体験調査等を実施する場合において、実施数等の想定はありませんが、現状把握や成果指標の設定を見据え、効果的な実施方法をご提案ください。

No.	資料	項目	質問	回答
25	仕様書	7(5)効果及びコスト試算 (7)成果指標の設定	効果・コスト試算について、市が重視するKPI（待ち時間、来庁回数、処理時間、残業時間、コスト等）の参考となる、過去に実施した調査結果や蓄積されている実績データがあればご提供いただくことは可能でしょうか。	時間外勤務の実績については、提供可能です。その他基礎データについては、一元的に整理集約したものはありませんが、提供可能な資料については、契約締結後、可能な範囲で共有致します。
26	仕様書	7(6)窓口業務改革アクションプラン案の策定	令和10年度から実施する施策の予算要求に向け、令和9年9月末までに必要な成果物について、仕様書に記載の概算見積書・仕様書のほかに想定されている資料があれば、ご教示ください。あわせて、対象施策数および庁内意思決定・査定のスケジュールをご教示ください。	概算見積書や仕様書のほか、当該施策の実施概要を簡潔に整理した資料を想定しています。また、現時点で対象施策数の想定はありません。改善施策の全体像や当該施策に係る予算規模により判断するものとします。なお、予算査定スケジュールについては、以下のとおりとなります。 【予算編成事務スケジュール】 10月末 各課予算要求入力 11月中 財政部局査定 12月中 市長副市長査定 1月初 内々示
27	仕様書	7(9)庁内会議の運営支援	月次報告会議および必要に応じた庁内会議について、想定する参加部局・意思決定者・開催頻度・対面／Webの運用方針をご教示ください。	No.22に記載のとおり。 庁内参加者は対面を想定していますが、受託者は内容に応じて、Webでの参加も可とします。
28	仕様書	7(2)対象業務の選定	選定する対象業務について、想定する業務数または手続数の目安はありますでしょうか。	No.8に記載のとおり。
29	仕様書	7(2)対象業務の選定 (3)業務分析	対象業務の選定および業務分析に際して実施する職員ヒアリングについて、対象課・対象業務ごとの想定回数や実施時間の目安はありますでしょうか。	想定はございませんが、情報収集、分析の精度、及び職員負担を考慮し、効果的な実施方法をご提案ください。実施時期については、年度末及び年度初めの繁忙期を避けるなど、職員負担を考慮のうえ、ご提案ください。
30	仕様書	7（3）業務分析に係る対象組織に属する人数規模について	今回の対象組織に属する方々の人数規模をお聞かせください。 現在の業務インタビュー等、実態把握工数の試算目的のため、概算で構いません。	質疑回答書 別紙1に記載のとおり。
31	仕様書	7 （3）業務分析 （4） （エ）BPOの導入検討にあたり、現時点のBPO・人材派遣対応の有無	電話やWEB問合せ対応や、窓口受付・案内、バックオフィス（点検・データ入力）など、現時点で既に外部委託（BPO・人材派遣）されている業務は無いと理解してよいでしょうか。既に、外部委託（BPO・人材派遣）されている業務があれば、ご教示願います。	電話交換業務（代表電話から各課への取次ぎ業務。問合せへの回答は原則として行わない。）を外部委託しています。また、市民課において、発券案内及び申請書記入補助等のフロアマネージャー業務及びマイナンバーカード交付業務を外部に委託しています。なお、既に実施済みの外部委託について、新たな改善施策の提案を妨げるものではありません。

No.	資料	項目	質問	回答
32	仕様書	7（3）業務分析 （5）効果及びコスト試算 （7）成果指標の設定に係る、現時点取得データの有無	窓口利用体験調査などが必要であることは認識いたしました。 来庁者数や申請件数、利用者の待ち時間、窓口での1件あたりの対応時間など、現時点で取得されており、提供可能なデータ項目（名称）をお聞かせください。 （取り組み開始後、改めてゼロから追加取得を要する必要がある場合の工数を検討しております）。	受付件数については、「事務に関する説明書（市ホームページに掲載）」に記載がある課もございますが、処理時間や待ち時間、その他基礎データを含め、一元的に整理集約したデータはありません。
33	実施要領	8（4）作成要領 ウ 企画提案書　ページ数について	表紙を含めた10枚以内でお間違いないでしょうか	No.5に記載のとおり。
34	仕様書	4履行場所 6対象窓口　対象拠点の範囲（支所等）	改善対象窓口は本庁舎のみでしょうか。行政センター（支所・公民館複合拠点）や連絡所などの出先窓口は、今回の業務分析・改善対象に含まれますか。	サービスセンターや連絡所（行政センター）において、市民課等の手続きの取扱いがある場合は、市民課等との連携方法を含め、業務の対象としていただくことを想定しています。
35	実施要領	5基本方針　他部局展開の優先先	「将来的な他部局への展開が見込める仕組み」として、現時点で具体的に念頭に置いている部局（例：税務部局、出先機関、教育部局等）はありますか。	BPR等の業務改革の基礎となる取組みについては、全庁的な水平展開を想定しております。その他システム等の導入を行う場合は、汎用性、拡張性が高いシステム等の提案を期待するものです。
36	仕様書	7(2)ヒアリング 7(3)業務分析 既存手順書・フローの整備状況	対象6課における「業務手順書」「事務引継書」「既存業務フロー図」等の整備・電子化状況はどの程度揃っていますか。	業務手順書の有無については、質疑回答書　別紙1に記載のとおりです。事務引継書や業務フロー図については、整備されておりません。
37	仕様書	7(4)(イ) ワンストップ対象ライフイベント	ワンストップ窓口を予定しているライフイベントはおくやみ、引越し以外に想定されているものはありますか。	出生や婚姻も想定しておりますが、必ずしも開設時点から全てのライフイベントに対応することを目指すものではありません。
38	仕様書	7(4)(イ) ワンストップワンストップ窓口の形態イメージ	ワンストップ窓口には『窓口巡回型』、『職員派遣型』、『スーパーマン型』等様々なパターンがありますが、想定されているパターンはありますか。	業務分析等の結果を踏まえ、ワンストップ窓口の設置を改善施策とする場合は、市庁舎のレイアウト等も踏まえ、適切なパターンをご提案ください。
39	仕様書	7(4)(ウ) デジタルツールの活用デジタルツール活用の作業範囲と深度	「導入済みツールの活用を前提としつつ、ツールの導入について検討及び提案を行う」とありますが、本業務において受託者が行うべき作業範囲は、机上での活用施策や業務フローの提案・費用対効果の整理までででしょうか。それとも、既存ツールや新規ツールの実機検証・試行（設定やシナリオ作成等）の実施まで含まれますか。	本市は、実現可能性と実効性を担保した改善施策を具現化することを目標としています。本業務内の実機検証や試行は必須要件ではありませんが、実施することにより、改善施策の精度や有効性が高まると認められる場合は、提案上限額の範囲内で、ご提案いただくことを想定しています。

No.	資料	項目	質問	回答
40	仕様書	7(4)(ウ) デジタルツール 脚注2 既存5ツールの利用状況・環境提供・費用負担	脚注2に記載の既存5ツール（AIよみと～る、WinActor、minnect AIアシスト、LoGoフォーム、ゆびナビぷらす）について、①各ツールの現在の導入部署・ライセンス数・適用業務等の活用状況についての資料は事前提供可能でしょうか。②業務分析にあたり、受託者が検証・確認を行うためのテスト環境やアカウントの貸与は可能でしょうか。③新たなシナリオ作成やツール設定変更等に伴う費用が発生する場合、本委託費に含める想定でしょうか、それとも市側で別途予算調達される想定でしょうか。	①契約締結後、本市デジタル戦略部と協議のうえ、提供可能な資料については、可能な範囲で共有致します。 ②デジタル戦略部との協議事項としますが、可能な範囲でご協力致します。 ③既存ツール等の活用により、速やかに実施可能な施策については、提案上限額の範囲内において、本業務内で支援いただくことを想定しています。
41	仕様書	7(4)(エ) BPOの導入BPO委託の許容範囲・方針	BPO導入の検討において、市として「公権力の行使」や「個人情報保護」の観点から委託対象外（直営維持必須）と定めている業務範囲・基本方針はありますか。	現時点で委託対象外とする業務等の定めはありません。
42	仕様書	7(6)アクションプラン令和10年度予算編成の全体スケジュール	「令和9年9月末までに提案」とありますが、令和10年度当初予算に向けた庁内予算編成の全体スケジュール（各課での要求原案検討、財政部局への要求提出時期、財政査定・市長査定の時期等）についてご教示ください。	No.26に記載のとおり。
43	仕様書	7(6)仕様書案策定 将来調達 次期調達（R10以降のBPO・システム構築）への参入制限の有無	本業務において受託者が作成支援するアクションプランや仕様書案に基づき、令和10年度以降に市が実施予定の「窓口業務BPO委託」や「窓口DXシステム調達」等の公募手続きにおいて、本業務を受託した事業者は応募資格から制限（排除）されますでしょうか。	制限の対象とはなりません。
44	仕様書	7(7)成果指標重視するKPIの優先順位	成果指標（KPI）の設定にあたり、市として特に重視したい評価軸（例：来庁滞在時間、書かない窓口利用率、職員超過勤務削減時間、コスト削減等）の優先イメージはありますか。	優先順位の設定はありませんが、本業務の目的である住民利便性の向上及び業務効率化の観点から、多角的な視点で評価、検証が可能な成果指標の設定について、支援いただくことを想定しています。
45	仕様書	7(8)継続的な改善の支援提供マニュアルの対象範囲と位置づけ	「BPRやデジタルツールの活用に関するマニュアル等の提供」について、市として作成・提供を想定されているマニュアルの具体的な対象範囲（対象業務やツールの範囲）および位置づけについてご教示ください。	BPRや活用が見込まれるデジタルツールに関するマニュアルの整備等により、業務改革が全庁的に水平展開されることを想定しています。また、例として、RPAは複数部署で活用されていますが、シナリオ変更時に外部委託が必要となることについて、課題として捉えています。
46	実施要領	企画提案書作成企画提案書の枚数制限の対象範囲	企画提案書は「A4サイズ片面10枚以内（本文12pt以上）」と定められていますが、表紙・目次・「企画提案書提出届（様式7）」等の様式類は10枚のカウントに含まれますでしょうか（本文のみで10枚としてよいか）。	No.5に記載のとおり。
47	実施要領	実施要領 見積書提出見積書の内訳記載レベル・様式指定	見積書（正本のみ添付）について、費目内訳（人件費・直接経費等の数量・単価など）の記載粒度や、市指定の算出様式・フォーマットの有無についてご教示ください。	市指定の様式はありません。審査時に提案額の妥当性が判断できる粒度で内訳書を作成ください。
48	仕様書	プレゼン審査プレゼン会場の機材・接続環境	プレゼンテーション審査（発表20分・質疑20分、出席最大4名）において、会場に設置されているプロジェクター/スクリーンの接続インターフェース（HDMI端子、変換アダプタ等の有無）や、持ち込みPCの接続事前確認の可否ルールについてご教示ください。	HDMI端子での接続を想定しています。事前の接続確認はできませんが、接続ができない場合も想定し、事務局でもPC及びUSBメモリを用意します。

No.	資料	項目	質問	回答
49	実施要領	8（3）提出書類	企画提案書や見積書について押印は不要ということで相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
50	実施要領	8（4）ア作成要領	実施要領8（4）アでCD-Rの提出とありますが、CD-Rは8(2)記載の提出期間内に、持参又は郵送にて提出するという認識で相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
51	実施要領	8（4）ウ作成要領	企画提案書はA4サイズ片面印刷10枚以内とありますが、表紙や目次も含めて10枚以内でしょうか。	No.5に記載のとおり。
52	実施要領	8（4）ウ作成要領	企画提案書の向きは縦向き、横向き、どちらでも差し支えないでしょうか。	差し支えありません。
53	実施要領	9（5）エ留意事項	企画提案書を投影して説明するということでも差し支えないでしょうか。	差し支えありません。
54	実施要領	9（5）エ留意事項	実施要領9（5）エでCD-Rの提出とありますが、このCD-Rは企画提案書データではなく、プレゼンテーション説明用のスライドを格納したCD-Rという認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
55	仕様書		「窓口業務改革」について、貴市においてこれまで実施されてきた取り組み（システム導入を含む）があれば可能な範囲でご教示ください。	部局横断的な取組みはこれまで実施しておりませんが、コンビニ交付サービスや事前入力による書かない窓口サービス、各種手続きの電子申請等について、各課で個別に実施された取組みはございます。
56	仕様書	7（4）分析結果等に基づく改善施策の検討	（ア）～（エ）は施策例でしょうか、または必須要件でしょうか。	本市が想定する改善施策の例であり、必須要件ではありません。本市の実態を踏まえ、事業者の知見を活かした改善施策をご提案いただくことを想定しています。
57	仕様書	7（9）庁内会議の運営支援	庁内会議の運営支援について、既存会議体の有無、想定する構成・開催頻度等をご教示ください。	No.22に記載のとおり。

No.	資料	項目	質問	回答
58	実施要領	4(1)資格要件 BPR業務の受託実績の認定範囲	応募資格として求められる「BPR又はこれに類する業務改善を目的とした業務」について、契約名称に「BPR」又は「業務改革」の文言が含まれていない場合であっても、実際の業務内容に業務分析、業務フローの可視化、業務改善施策の検討等が含まれていれば、実績として認められるという理解でよろしいでしょうか。 また、現在履行中の契約について、上記に該当する業務工程が令和8年3月31日までに完了している場合は、応募資格上の実績として認められるでしょうか。	応募資格についてはご認識のとおりです。また、履行中の契約について、類似業務の工程が完了している場合は、実績として認めるものとします。
59	実施要領	4(1)資格要件 実績を証明する提出書類	業務実績調書に添付する契約書等の写しについて、契約書本文から業務内容が明確に読み取れない場合、仕様書、業務完了報告書、発注者の証明書等を補足資料として提出し、実績要件への適合性を説明することは可能でしょうか。 また、発注者との守秘義務等により契約書の一部を開示できない場合、機密情報をマスキングした契約書の提出でも差し支えないでしょうか。	仕様書その他資料により、実績を補足することは可とします。また、契約上、公開できない部分については、マスキングいただいても、差し支えありません。
60	実施要領	4(2)応募形態 共同体構成員の入札参加資格の扱い	資格審査の完了時期について、共同体の一部構成企業が応募申込時点では審査中である場合、全構成企業がいつまでに有資格者として認定される必要があるか、ご教示ください。	実施要領P.2 4応募資格（1）資格要件ア に記載のとおり、審査終了（12月中旬を予定）までに全構成員が有資格者として認定されない場合は、失格となります。
61	仕様書	7業務内容	対象となる6課について、各課が所掌する窓口業務全般を網羅的に調査・可視化することを想定されているでしょうか。それとも、初期調査により改善効果が高い業務を選定し、当該業務に絞って詳細な業務分析・可視化を実施することを想定されているでしょうか。 また、現時点で想定されている対象業務数、主要な手続き数、業務分析の対象規模がございましたら、ご教示ください。	各課が所掌する業務を網羅的に可視化等いただく必要はありませんが、改善が見込まれる業務については、可能な限り選定いただくことを想定しています。 各課が所掌する主たる窓口関連業務については、質疑回答書 別紙1のとおりとなります。
62	仕様書	7(3)業務分析	業務分析の実施にあたり、対象6課に関する既存の業務手順書、業務フロー図、窓口受付件数、処理時間、繁閑データ、職員配置・業務量等の資料について、現時点での整備状況をご教示ください。 また、これらの資料は受託後に提供いただける想定でしょうか。企画提案段階で閲覧・提供可能な資料がある場合は、その範囲についてもご教示ください。	業務手順書の有無、職員配置については、質疑回答書 別紙1に記載のとおりとなります。受付件数については、「事務に関する説明書」として、市ホームページに掲載しています。その他基礎データについては、蓄積はありません。 また、公開しているものを除き、資料の事前提供は予定しておりません。提供可能な資料については、契約締結後、可能な範囲で速やかに共有致します。
63	仕様書	7（4）分析結果等に基づく改善施策の検討 窓口DXSaaS導入施策との関係	仕様書では、窓口DXSaaSの活用による書かないワンストップ窓口の実現について検討することとされていますが、窓口DXSaaSについて、現時点での導入状況、今後の導入予定、対象業務・対象課をご教示ください。 また、窓口DXSaaSの導入・運用を担う事業者が別途存在する場合、本業務の受託者には、当該事業者との要件調整や業務フローの整合性確認等、どの程度の連携・調整業務を想定されているでしょうか。	窓口DXSaaSについて、現時点で導入の実績や予定はありません。

No.	資料	項目	質問	回答
64	仕様書	目的 改善施策の実装・定着支援の範囲、業務内容	本業務では、改善施策の検討及びアクションプラン策定に加え、実装・定着支援も業務目的に含まれています。 別途予算化を必要とせず速やかに改善可能な施策については本業務内で支援する旨の記載がありますが、具体的には、業務手順書の改訂、試行運用、職員向け研修、効果検証等のどの範囲までを想定されているでしょうか。 また、システムの開発・導入、窓口レイアウト変更、運用体制の変更等を伴う施策の実装作業については、原則として本業務の委託範囲外という理解でよろしいでしょうか。	効果的な支援の内容及び範囲について、ご提案いただくことを想定しています。 また、システムの開発・導入等、アクションプランに基づき、別途予算措置のうえ、実施する施策の実装作業については、本業務の委託範囲外となります。
65	仕様書	業務内容 本業務において重視する改革課題	本業務において、窓口業務の効率化、市民の待ち時間短縮、複数課にまたがる手続きのワンストップ化、職員の業務負荷軽減など、複数の改革目的が示されています。現時点で、特に優先度が高いと認識されている課題や、重点的に改善を期待されている窓口・業務がございましたら、ご教示ください。 また、これまでに実施された窓口業務改革に関する調査・検討・実証事業等がございましたら、その概要についてもご教示ください。	「住民利便性の向上」と「業務の効率化」を目指すゴールとして、両輪で進めていくものとして考えており、そのための手段や成果指標として、ワンストップ化や待ち時間短縮を例示しています。また、個別具体的な業務ごとの優先順位の設定はありませんが、複数課にまたがる手続きの煩雑さや増加する外国人市民対応は、課題であると捉えています。 なお、窓口業務改革に関する調査・検討・実証事業等の実績はありません。
66	仕様書	7職員ヒアリング・現地対応の条件	対象業務の選定・分析に必要な職員ヒアリング、業務観察及び関係課との協議について、対象職員の調整や関係資料の準備等は貴市にてご協力いただける想定でしょうか。 また、ヒアリング・業務観察について、オンラインでの実施や、複数課を集約した合同ヒアリング等の方法を採用することは可能でしょうか。	関係課との協議や対象職員の選定、調整については、発注担当課において実施しますが、対象職員や関係課への内容説明等に係る資料は、事業者により作成ください。 また、実施方法について、特段の制約はございませんが、オンライン実施の際に必要となる作業については事業者の作業範囲となります。
67	実施要領	4共同体内の業務分担と実施体制	複数企業による共同体で応募する場合、構成企業間で業務領域を分担し、それぞれの企業に所属する従事者が担当業務を実施する体制は認められるという理解でよろしいでしょうか。 また、共同体構成企業間での業務分担について、応募時又は契約時に別途提出すべき書類や、業務分担割合等に関する条件がございましたら、ご教示ください。	ご認識のとおりです。 共同体（グループ）で応募する際は、企画提案書において、業務分担を明確にしてください。なお、応募時点において、所定の様式以外の提出は不要です。また、業務分担割合等の特段の制約はございませんが、代表企業は契約手続き等のほか、業務遂行全般の責を負うものとします。
68	仕様書	9③業務分析結果報告書 業務分析成果物の詳細水準	業務分析結果報告書について、対象業務の業務フロー図は、業務の担当者・処理手順・使用システム・処理時間等を詳細に表現したレベルを想定されているでしょうか。 また、業務一覧、業務フロー図、業務量調査結果等について、貴市が想定される標準様式や記載粒度がございましたら、ご教示ください。	本市が想定する標準様式はありませんが、現状把握や課題抽出、継続的な改善に要する項目及び粒度で業務フロー図を作成ください。
69	仕様書	10委託料の支払い	委託料については、業務完了時の履行検査確認後に支払う旨の記載がありますが、業務分析結果報告書、改善施策提案書等の中間成果物の納入・検査に応じた部分払いや、年度ごとの支払いについて協議することは可能でしょうか。	仕様書に記載のとおり、完了払いのみとします。

質疑回答書 別紙1

1.組織概要（令和8年度5月1日時点）

（人）

課名称	係名称	正規職員	会計年度任用職員	合計
市民課	課長等	2		2
	管理証明係	9	5	14
	住民記録係	13	3	16
	マイナンバーカード係	6	10	16
	戸籍係	11	3	14
	計	41	21	62
国民健康保険課	課長等	1		1
	保険係	9	1	10
	給付係	11	3	14
	計	21	4	25
医療年金課	課長等	1		1
	福祉医療年金係	9	3	12
	後期高齢者医療係	4	2	6
	後期高齢者保険料係	3	1	4
	計	17	6	23
介護サービス課	課長等	1		1
	介護サービス係	6		6
	介護認定係	6	13	19
	介護保険料係	3	1	4
	地域支援係	6	1	7
	計	22	15	37
障がい福祉課	課長等	1		1
	管理給付係	8	5	13
	自立支援係	9	3	12
	計	18	8	26
こども課	課長等	1		1
	こども政策係	8	4	12
	入園児童係	6	4	10
	施設管理係	7	1	8
	計	22	9	31

2.業務概要

課名称	業務名称	業務概要	手順書
市民課	各種証明書の発行業務	住民票・戸籍に関する証明書、印鑑登録証明書、諸証明書、自動車臨時運行許可証の発行	有
	各種届出の受付、データ入力業務	住民異動届、戸籍の届出、戸籍の記載 住民基本台帳法第9条1項・2項通知、第19条4項通知に関すること 他市町村から送付された戸籍の届出に関すること	有
	印鑑登録業務	印鑑登録及び廃止など	有
	国民健康保険業務	住民異動届や戸籍届出に伴う国民健康保険の資格取得・喪失届出の受付	有
	マイナンバーカード交付業務	申請者へのマイナンバーカード交付業務	有
国民健康保険課	国保税賦課事務	国保税の適正課税	有
	保険証・高齢受給者証更新・マイナ保険証移行対応事務	有効期限が切れる保険証や高齢受給者証の一斉更新を行う。マイナ保険証移行（紙の保険証廃止）に関連する業務を行う。	有
	滞納対策事務	特別な理由がなく国保税を滞納している世帯に対し、定められた規程に基づき被保険者資格証明書を交付する。また、短期被保険者証を交付する。	有
	高額療養費・療養費給付事務	医療費が高額の場合、自己負担限度額を超えた者に医療費を払い戻す。また療養費（診療費・補装具・生血代）の支給申請を受け付け、償還払いにより保険給付を行う。	有
	出産育児一時金・葬祭費給付事務	国保加入者が出産したときに出産育児一時金を支給する。また国保加入者が死亡したときに葬祭費を支給する。	有
	第三者求償事務	第三者の行為によって傷病を受けた場合の医療費について、加害者に請求する。	有
	過誤・再審査事務	診療報酬明細書の内容や資格などの過誤を見つけ出し調整する。	有
	窓口業務	国保資格の取得（開始）や喪失（終了）をはじめ、各種申請の受付や相談業務を行う。	有
医療年金課	福祉医療資格管理事務	福祉医療受給資格の管理に係る業務	有
	福祉医療費助成金支給事務	医療機関等への福祉医療費支払い及び県外受診等による窓口申請者に係る償還払い業務	有
	福祉医療費助成金返還事務	福祉医療費の保険等適用分及び資格喪失に伴う過払い分についての返還業務	有
	福祉医療窓口受付事務	福祉医療受給資格者の窓口受付業務	有
	基礎年金事務	国民年金加入等届出受付・報告、保険料免除等申請受付・報告、年金等請求受付・報告	有
	特別障害給付金事務	特別障害給付金請求受付・報告	有
	後期高齢者医療給付事務	給付申請受付事務	有
	後期高齢者医療資格事務	保険資格取得・喪失・変更等事務	有
	後期高齢者医療保健事業事務	健康診査（健診・人間ドック）事務	有
	後期高齢者医療保険料収納事務	保険料徴収事務	有
	後期高齢者医療賦課事務	保険料決定及び更正等事務	有

質疑回答書 別紙1

課名称	業務名称	業務概要	手順書
介護サービス課	高額介護サービス費支給事務	居宅及び施設サービス利用者で利用者負担が高額になった場合、負担を軽減する。	有
	高額介護・高額医療合算サービス費支給事務	介護保険と医療保険の両方の利用者負担が高額になった場合、負担を軽減する。	有
	負担限度額認定事務	施設サービス利用者で所得が低い人に対し、居住費と食費の負担を軽減する。	有
	住宅改修費支給事務	在宅の要介護認定者に対し、住宅を改修した費用の9割または8割または7割を保険給付する。	有
	福祉用具購入費支給事務	在宅の要介護認定者に対し、福祉用具を購入した費用の9割または8割または7割を保険給付する。	有
	要介護認定事務	介護を必要とする市民の申請受付から認定結果までの事務。要介護認定申請を受け、訪問調査を実施、主治医意見書を取り寄せたのち認定審査会にかけ、要介護状態区分を判定する。	有
	介護認定審査会事務	介護にかかる手間がどの程度必要かについて全国一律の基準により公平公正な審査判定を実施する。	有
	認定調査事務	新規の要介護認定申請者に対して、全国統一の基準に基づき、どこまで介護が必要かどうかの調査を実施する。	有
	資格管理事務	第1号・第2号被保険者の異動処理、65歳年齢到達による被保険者証の発行	有
	保険料賦課事務	年次・月次の保険料賦課を適正に行う。	有
	保険料の収納事務	介護保険運営の財源確保のため的確な収納を行う。	有
	介護予防・生活支援サービス事務	総合事業の指定・更新・変更事務や、総合事業サービスの負担金の支払い事務を行う。	有
	地域密着型サービス事業者関連事務	地域密着型サービス事業者の指定・更新・変更や各種加算に関する手続きや連絡調整を行う。	有
	指定居宅介護支援事業所関連事務	指定居宅介護支援事業所の指定・更新・変更や各種加算に関する手続きや連絡調整を行う。	有
障がい福祉課	障がい者手帳（身体・知的・精神）の交付	障がいを持っている方に対し、その障がいに応じた手帳の交付を行う。	有
	自立支援医療（更生・育成・精神通院）給付業務	心身の障がいの除去・軽減を図るため、医療費の自己負担額を軽減するための公費負担医療の給付を行う。	有
	特別児童扶養手当・特別障害者手当等支給・扶養共済業務	政令に定める障がいの程度に該当する在宅の障がい児者や保護者に手当を支給したり、扶養共済年金の支給や掛金の徴収を行う。	有
	窓口・相談及び各種証明書等発行業務	窓口における各種受付・相談及びNHK受信料免除、高速道路の割引等の各種証明書を発行する。	有
	補装具給付業務	身体障害者手帳を持っている方に対して、義肢や車イス等の給付を行う。	有
	地域生活支援事業業務	在宅の障がい者（児）に対して、日常生活用具の給付や日中一時支援、移動支援、意思疎通支援等の事業を行う。	有
	介護給付・訓練等給付及び障がい児通所給付業務	障がい者（児）に対し、必要なサービスの支給決定を行う。	有
	障害支援区分認定業務	障がい者の支援区分を決定するための一連の業務（認定調査から認定審査会での決定までの業務）	有
	国保連合会支払業務	障がい者がサービスを利用したときに発生する料金の支払いや請求内容の点検を行う。	有
こども課	児童手当支給事業	児童手当を支給し、児童を養育する家庭の生活安定と児童の健やかな育ちに資する。	無
	児童扶養手当支給事業	児童扶養手当を支給し、ひとり親家庭への自立支援と援助を行う。	無
	交通遺児等援助金・入学祝金支給事業	援助金及び入学祝金を支給し、遺児の健全育成と学習意欲の増進を図る。	無

質疑回答書 別紙1

課名称	業務名称	業務概要	手順書
こども課	教育・保育給付認定及び保育決定事務	教育・保育給付認定、保育所への入通所の受付、決定事務。入通所に伴う保育料算定、徴収事務含む。	無
	施設型給付費支給事務	保育園等の施設へ施設運営に必要な給付を行う。	無
	施設等利用給付費支給事務	保育園等の施設へ施設利用に係る費用について給付を行う。	無