

令和6年2月9日

プロポーザル参加希望事業者 各位

BPR支援業務委託プロポーザル
審査委員会委員長

回 答 書

BPR支援業務委託プロポーザル実施要領に係る質問について、以下のとおり回答します。

番号	該当箇所	質問内容	回答
1	-	窓口レイアウトのご提案にあたって、現状の躯体データ（CADデータ）及びレイアウトデータ（CADデータ）はございますでしょうか。	躯体及びレイアウトについて、CADデータがございます。
2	-	窓口レイアウトのご提案にあたって、改善対象エリアの平米数をご教示いただけないでしょうか。	改善対象エリアについては、BPRの結果にもよりますので、現時点で具体的にお示しできません。
3	実施要領P.4「11 企画提案書の提出」	企画提案書（任意様式）の枚数制限はありますか。また、制限がある場合、表紙や目次も含まれますでしょうか。	枚数制限は設けていません。
4	実施要領P.4「11 企画提案書の提出」	「企画提案書の提出」について、ページ数の指定はありますか。	ページ数の指定は設けていません。
5	実施要領P.4「11 企画提案書の提出」	「企画提案書の提出」について、業務体制表を企画提案書内で記載することで、第5号様式を提出しなくてもよいでしょうか。	御認識のとおりです。 BPR支援業務委託プロポーザル実施要領P.4「11 企画提案書の提出」の【表1】のとおり、企画提案書の中に、第5号様式又は任意様式を使って業務体制表をお示しいただきます。第5号様式を個別に提出していただく必要はあ

			りません。
6	実施要領 P. 4 「11 企画提案書の提出」	「企画提案書の提出」について、項番5に”仕様書の「委託内容等」に掲げる各項目についての具体的な提案”との記載があるが、各項目を具体的に提示いただきたい。	仕様書 P. 1 「4 委託内容等」の(1)、(2)、(3)、(4)及び(5)に掲げられている項目について、提案をお願いいたします。
7	実施要領 P. 7 「15 審査基準」	「審査基準」について、各審査項目の配点を教えていただきたい。各審査項目の配点を開示することが難しい場合には、見積の配点が総配点に対して占める割合を教えていただきたい。	【表2】のNo.1から7の配点については、全て同一となりますが、No.5から7は重点配分することとしています。
8	仕様書 P. 1-2 「4 委託内容等」 (2) 業務内容イ 改善手法の検討及び提案 (ア) 手続基礎調査	貴市がBPR対象とする手続きとして別紙に155手続きが挙げられています。本手続きはどのような基準・考え方で選定されているかご教示ください。	住民異動等を伴う手続のうち、書かない窓口システムを導入した場合、高い効果が見込める手続、住民異動等に伴う手続を有する課において申請件数が多い手続及びこれらと関連性が高い手続が対象となっています。
9	仕様書 P. 1-2 「4 委託内容等」 (2) 業務内容イ 改善手法の検討及び提案 (ア) 手続基礎調査	155手続きに対して、調査票、現場観察、対象職員に対するヒアリング等が想定されておりますが、対象職員様の人数の想定はありますでしょうか（調査の規模を把握するため）。また、対象職員様には調査のためにどの程度ヒアリングやお打ちあわせの時間をいただくことができそうでしょうか（対象課の職員様に、どの程度の負担までが許容範囲と想定されているかを把握させていただきたいため）。	対象職員の人数についての想定はありませんが、別添「BPR対象手続一覧」の手続基礎調査が確実にできることを前提に、対象課職員の作業負荷軽減を図るとともに、対象課の業務へ支障が出ないように効率的な調査をお願いいたします。
10	仕様書 P. 1-2 「4 委託内容等」 (2) 業務内容イ 改善手法	調査対象業務・対象担当課の抽出については、別添「BPR対象手続一覧」に関連する業務・担当課全てを対象とするのか、当業務委託の中で例えば優先順位・業務量・委託	原則、別添「BPR対象手続一覧」に関連する業務・担当課全てを対象とします。なお、BPRの対象とする手続については、制度改正等で変更となる場合があること、新

	の検討及び提案 (ア) 手続基礎調査	期間中に収まる範囲等を基準として決定する方針で問題無いでしょうか。	たに関連する手続が発生する場合があることを考慮し、必要に応じて柔軟に対応していただくことを想定しています。
1 1	仕様書 P. 1-2 「4 委託内容等」 (2) 業務内容イ 改善手法の検討及び提案 (ア) 手続基礎調査	「BPR 対象手続一覧」の業務の現行業務フローを把握するにあたり、参考になりそうなドキュメント(マニュアル等)は存在しますでしょうか。存在する場合、どのような種類のドキュメントがどの程度(何割程度)存在しますでしょうか。	本業務委託のために、現行業務フローを把握するためのドキュメント等は用意しておりません。業務委託開始後に、対象課と協議の上、必要な情報があれば対象課より入手してください。
1 2	仕様書 P. 1-2 「4 委託内容等」 (2) 業務内容イ 改善手法の検討及び提案 (ア) 手続基礎調査	上記の対象課様や対象職員様に、調査・ヒアリング等の協力、業務プロセス見直しのプロジェクトに参画されることの同意は得られていますでしょうか。あるいは対象課様への協力依頼などはこれからの調整でしょうか(事前の説得のための時間など相当な時間がかかる想定されます。場合によってはプロジェクト開始後に、説得ができず対象課が変更になることなどの可能性があるか確認させていただきたい意図です。)	CIO(副市長)を本部長とするデジタルトランスフォーメーション推進本部会議の中で、取組を進めることへの承認をいただいています。対象課からは、BPRの対象とする手続の確認等ですでに協力をいただいています。受託者での進め方及び具体的な依頼事項が確定したら、対象課職員に向けた説明会を受託者に実施していただきます。
1 3	仕様書 P. 1-2 「4 委託内容等」 (2) 業務内容イ 改善手法の検討及び提案 (ア) 手続基礎調査	貴市では、全庁で手続きの棚卸調査(手続の一覧、件数、対面要否、申請添付ファイルの有無など)は実施されていますでしょうか。実施されている場合は、本プロジェクト開始時に情報は共有いただけるでしょうか。	全庁での調査を実施しています。本プロジェクト開始後には、実施した調査結果を提供可能です。対面要否についての集計はしていません。
1 4	仕様書 P. 1-2 「4 委託内容等」 (2) 業務内容イ 改善手法の検討及び提案	調査票にて、業務フロー記入シート及び書き方説明を用意し、サポートはしつつも、担当職員の方自身に業務フローを書いてもらうような進め方は現実的でしょうか。(職員の方自身での業務フロー記	本業務委託は、対象課職員の作業負担軽減を図るため、仕様書に記載のある内容を満足するよう受託者に業務を委託するものです。受託者に御用意いただいた調査票やヒアリング等を通して、受託者に

	案 (ア) 手続 基礎調査	入作業をお願いすることは可能でしょうか。)	必要となる情報を対象課から収集していただきます。また、業務フローの作成が必要となる場合は、受託者にて作成をお願いいたします。作成いただいた業務フローは、対象課の職員で確認いたします。
15	仕様書 P. 2 「4 委託内容等」(2)業務内容 イ 改善手法の検討及び提案 (イ) 書かない窓口システムの調査	製品調査につき机上の情報整理のみで、プロトタイプ・試用版導入等のシステム検証は伴わない認識で良いでしょうか。	御認識のとおりです。
16	仕様書 P. 2 「4 委託内容等」(2)業務内容 イ 改善手法の検討及び提案 (ウ) 新業務プロセスの検討	業務フローはライフイベント単位での作成を想定されていますが、ライフイベント候補はご決定しておりますでしょうか。	住民異動等を伴うライフイベントを想定しています。
17	仕様書 P. 2 「4 委託内容等」(2)業務内容 イ 改善手法の検討及び提案 (ウ) 新業務プロセスの検討	「組織間の連携や、来庁者の移動・待機、システム利用タイミング、データの受渡しなどを可視化」とありますが、新業務プロセスの対象は「来庁者」のみを想定されているでしょうか。電子申請や郵送申請のみ等、来庁されない場合は今回は対象外でしょうか。	新業務プロセスの検討対象は、「来庁者のみ」に限定はしません。また、電子申請や郵送申請を伴う場合も検討の対象となります。
18	仕様書 P. 2 「4 委託内容等」(2)業務内容 イ 改善手法の検討及び提案 (ウ) 新業務プロセスの検討	「改善後の窓口レイアウトを提案すること」とありますが、レイアウトで使用するオフィス什器等も提案内容に含まれる想定でしょうか。	窓口レイアウトの提案には、市民の記載スペース及び手続専用カウンター（相談のみの対応となる場合も含む。）並びに待合スペース等の必要性や配置等が考えられますが、BPRを実施した結果、改善することが望ましいオフィス什器等があれば、提案してください。

<p>19</p>	<p>仕様書 P. 2 「4 委託内容等」(2)業務内容 イ 改善手法の検討及び提案 (ウ) 新業務プロセスの検討</p>	<p>フロントヤードの窓口レイアウトの提案について、以下についてご教示ください</p> <p>1 対象は、市役所、市民総合センター、緑が丘出張所全てでしょうか。</p> <p>2 どの程度の規模を想定されているでしょうか。</p> <p>3 大掛かりなレイアウト設計、什器の購入などを計画されているでしょうか。</p> <p>4 あるいは業者などは使わず、職員様自身で現状あるものの位置を変更する程度の想定でしょうか。</p> <p>5 具体的な窓口改修やレイアウト変更の計画(時期)はございますでしょうか。</p>	<p>1 御認識のとおりです。</p> <p>2 現在の庁舎の柱の変更や大掛かりなレイアウトの変更は現実的には難しいため、市民の記載スペースや手続専用カウンター(相談のみの対応となる場合も含む。)並びに待合スペース等の必要性や配置等の検討等が検討の例としてあげられますが、BPRを実施した結果、改善することが望ましい点が見つければ、提案してください。</p> <p>3 現時点で、計画された大掛かりなレイアウト設計や什器の購入などはありませんが、徹底した経費節減に努める中で、書かない窓口導入に必要な変更を検討する必要があると考えています。</p> <p>4 作業について職員が行うか、事業者へ委託するかどうか規模によるものと認識しています。</p> <p>5 令和6年度にBPRの実施及び令和7年度予算に必要となる経費の算定を行うため、窓口改修やレイアウトの変更は、令和7年度以降となる想定です。</p>
-----------	---	--	---