

金沢市窓口業務改革プラン策定等支援業務委託公募型プロポーザルに係る質問回答

分類	質問	回答
<p>実施要領 3、4 及び 6 応募資格、委託業務の概要 及び審査方法等</p>	<p>本業務の履行範囲は改革プラン案の策定までであり、策定後の実装フェーズ（ICTツール導入、BPO実装、システム改修等）は別途のベンダー等が担うことを前提として、受託者自身による当該実装の提供能力（自社でソリューションを実装・提供する能力）の保有は、応募・評価の要件として求められていないとの理解でよいか。</p>	<p>本業務の履行範囲についてはご認識のとおりであり、応募要件として、受託者自身による当該実装の提供能力を求めるものではありません。ただし、評価に当たっては、企画提案書の内容に基づき、提案内容の実現に対する実装提供能力の優位性等も勘案した上で、総合的に評価を行います。</p>
<p>実施要領 5 (1) 提案募集の手続き-参加表明書及び 資格確認書類の提出</p>	<p>押印欄のある資料については、全て押印必須の理解でよいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
<p>仕様書 4 (2) 委託業務内容-見直しの対象とする 業務の選定</p>	<p>改革プランは、市民課受付で申請を取り扱う他課所掌事務（国保・児童手当・医療費助成等）も分析対象に含むか。また、将来的に他課へ対象を拡張する想定はあるか。</p> <p>「市民課等が所掌する事務」とありますが、対象はあくまでも市民課窓口という理解でよいでしょうか。（例えば、転入等に伴い「児童手当」を市民課にて取り扱うケースは検討対象となりうるものの、所管である子育て支援課窓口についての改善検討等は対象外で合っておりますでしょうか。）</p> <p>選定する業務数に関して、想定されている対象業務数あるいは市民課全体の業務に対する割合など、現時点で目安はございますでしょうか。</p>	<p>選定及び分析業務の対象範囲は、他課所掌事務も含めて市民課及び市民センターの窓口で取り扱う業務であり、他課窓口で受付を行う場合などは対象外です。将来的な他課窓口への拡張については、今回の取り組みの成果や関係各課での実現性等を踏まえ、判断します。</p> <p>選定業務数の具体的な目安はありませんが、全体最適化の視点から、できる限り幅広く選定いただきたいと考えています。その上で対象を絞り込む場合は、計画期間が令和9年度から概ね5年程度であることを前提に、費用対効果や合理性が高く見込まれる業務から優先的に選定するようお願いいたします。</p> <p>なお、例えば転入手続きなどは、住民基本台帳事務のほか、国民健康保険、児童手当等の複数の事務が発生しますが、その一部を対象としないことや、転入事務は選定し、転出事務を選定しないといった、業務の関わりを考慮しない選定の仕方は想定しておりません。</p>

金沢市窓口業務改革プラン策定等支援業務委託公募型プロポーザルに係る質問回答

分類	質問	回答
<p>仕様書 4 (2) 委託業務内容-見直しの対象とする業務の選定</p>	<p>選定後に職員等から意見をヒアリングするとあるが、職員へのヒアリング時間や頻度はどの程度確保されることを想定しておけばよいか。</p> <p>令和7年9月よりマイナンバーカード総合窓口の事務の一部を委託化とありますが、委託先の業務も検討範囲に含まれる認識です。もし検討範囲外であれば、「一部」の定義をご教示いただきたいです。</p>	<p>業務が繁忙となる時期においては十分な対応が難しい場合もありますが、原則として、可能な限り時間及び日数を確保できるよう配慮します。</p> <p>マイナンバーカード関係業務のうち委託化した事務については、原則、業務選定の対象範囲外とします。 なお、委託内容は、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ カードの申請受付・交付、電子証明書発行・更新、ロック解除等の窓口業務</li> <li>・ 来庁者の誘導、事前説明等のフロア業務</li> <li>・ 電話対応業務</li> <li>・ 商業施設等への出張申請受付業務</li> </ul> <p>(委託対象外のマイナンバーカード関係業務) 申請時来庁方式のカード申請受付、代理入力、受付の審査、申請書の入力、カード管理 等</p>
<p>仕様書 4 (3)① 委託業務内容-業務分析-現状分析</p>	<p>「現行業務のプロセス・フロー図の確認」とありますが、貴市が受託事業者へ提供予定の資料に「現行の業務フロー」はありますか。現時点で提供予定の資料をご教授いただきたいです。</p> <p>現地調査・ヒアリングにあたり、「各市民センター14か所すべて」に対して実施が必要となりますでしょうか。あるいは「一部のセンターのみ」などのサンプル調査でよいでしょうか。</p> <p>「市民の利便性や職員の生産性のような定性的な部分についても、出来る限り定量的な効果を算出」のため、市民や職員の方に対して、アンケート実施は可能でしょうか。可能な場合、制約や制限などご教示いただきたいです。</p> <p>対象業務をタスク単位での業務量を抽出とあるが、タスクとは業務を構成する作業単位のことを指しているのか。 (仮業務名：窓口受付業務 (●) 作業名：受付作業 (●時間) → 確認作業 (●時間) → 交付作業 (●時間)</p>	<p>「現行の業務フロー」等はありませんが、各手続きのマニュアルは提供可能です。</p> <p>「一部のセンターのみ」などのサンプル調査で問題ありません。</p> <p>市民や職員へのアンケート実施は可能です。主に個人情報の取扱いに関し、一定の制約下での実施を条件とする可能性もありますが、詳細については、契約締結後に協議の上、決定するものとします。</p> <p>ご認識のとおりです。</p>

金沢市窓口業務改革プラン策定等支援業務委託公募型プロポーザルに係る質問回答

分類	質問	回答
<p>仕様書 4 (3)① 委託業務内容-業務分析-現状分析</p>	<p>貴市導入済みのツール（窓口案内システム、スマート窓口システム、電子申請システム、RPA、キオスク端末）において、利用状況や待ち時間、エラー率など定量的なデータを取得・提供いただくことは可能でしょうか。提供可能な場合、データの形式（テキスト、Excel）やデータ項目をご教示いただきたいです。</p>	<p>市民課及び取扱件数の多い6箇所の市民センターに設置の窓口案内システムについては、毎日の処理件数、処理時間計、平均処理時間、最大待ち時間、平均待ち時間、最大待ち人数のデータ提供が可能です。 また、市民が直接利用する一部のツールにつきましては、利用状況のみをExcel形式にて提供することが可能です。</p>
	<p>既存システム・取り組み状況について、現在、市民課様・市民センター様において ・既に導入済みの窓口支援システム ・DX/BPR関連の過去の検討・取組 があれば、企画提案時点で前提条件として差し支えない範囲で共有いただくことは可能か。</p>	<p>窓口支援システムとしては、富士通Japan株式会社製MICJETスマート窓口を導入済みです。その他の取組状況については、「仕様書別添_市民課事務概要(令和7年度版)」をご参照ください。</p>
<p>仕様書 4 (3)② 委託業務内容-業務分析-実現手法の検討</p>	<p>ICTツール導入を検討するにあたり、利用環境がIG-WANに限定するものではないか。</p>	<p>各種ツールの利用環境については、LGWANに限定するものではありませんが、当該ツールのエンドユーザーや取扱う情報の機密性等を踏まえた適切な提案をお願いします。</p>
<p>仕様書 4 (4) 委託業務内容-分析結果に基づく改善施策の検討</p>	<p>現行導入済みのICTツールについて、回答可能な範囲で製品名をお伺いできますでしょうか。</p>	<p>現時点で導入済みのICTツールの製品名については以下のとおりとなります。 ・窓口案内システム : MSボイスコール ・スマート窓口システム : MICJETスマート窓口 ・AI-OCR : DX Suite ・RPA : UiPath ・電子申請システム : Grafferスマート申請</p>
	<p>貴市導入済みのツール：窓口案内システム、スマート窓口システムに関して、03_委託仕様書_別添：市民課事務概要の4 市民課事務改善の概要に記載されている内容を指す認識で相違ないでしょうか。 ・窓口案内システム⇒P.11 (1 1) デジタル窓口の開始 ・スマート窓口システム⇒P.12 (1 4) マイナンバーカードを活用した書かない窓口の開始</p>	<p>ご質問の市民課事務概要に記載の「(1 1) デジタル窓口の開始」及び「(1 4) マイナンバーカードを活用した書かない窓口の開始」は、いずれもスマート窓口システムを利用したサービスです。 「窓口案内システム」は株式会社明光商会製MSボイスコールのことであり、P.8(1)中の「平14.10住基窓口に自動番号札システムを導入」などが該当します。</p>

金沢市窓口業務改革プラン策定等支援業務委託公募型プロポーザルに係る質問回答

分類	質問	回答
<p>仕様書 4 (5) 委託業務内容-窓口業務改革プラン(案)の策定</p>	<p>「予算要求に要する概算見積書、仕様書、資料作成等の支援」とありますが、作成は全て委託事業者が主体となつて行う想定でしょうか。例えば、貴市にて円滑に作成が行えるよう助言や支援等を行う想定で相違ないでしょうか。また、(4)で挙げられた改善施策のうち、分析結果に基づき改善提案するもののみ取りまとめるイメージでよろしいでしょうか。</p> <p>改革プランの“粒度”に関する期待、窓口業務改革プランに期待される内容について、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務単位レベルの詳細なToBeフロー</li> <li>・制度・運用・IT導入を含む全体構想のいずれをより重視しているのか。</li> </ul>	<p>予算要求書に直接添付する各種資料は本市が主体となつて作成しますが、その根拠資料として、委託事業者からの提案の基になる概算見積もりやその仕様などを提出いただくことが想定されます。</p> <p>仕様書 4 (4) ①から④については、全ての導入を必須とするものではなく、分析結果を踏まえて最適な改善提案となるよう取りまとめてください。</p> <p>本市の窓口改革は、各業務プロセスの最適化（ToBeフローの構築と実践）を目指す取組であり、そのフローに最も適した運用や体制、システム等の変更を計画的に行うため、業務分析等の作業を実施した上で、運用等の改善内容と工程（全体構想）をまとめたプランを策定することが、本事業の目的と捉えています。</p> <p>従つて、ご質問にあるToBeフローと全体構想はいずれも重要であると考えますが、それぞれをどのような内容、粒度とするかは提案者の経験や知見が生かされる部分であり、本プロポーザルの企画提案における重要な要素でもありますので、取組方針やBPRに対する考え方に含めて提案をお願いします。</p>
<p>仕様書 5 会議及び資料提出</p>	<p>月次報告会議（月1回程度）を開催とありますが、議題に応じてWeb会議形式での実施とすることも可能でしょうか。</p> <p>貴市、担当課職員など職員とのコミュニケーション手段においてteamsなどのインターネット環境でのコミュニケーションツールは利用可能か。難しい場合はコミュニケーションの手段としては電子メールが中心となるのか。</p>	<p>議題に応じてWeb会議形式での実施とすることも可能です。</p> <p>現在利用可能なteams等のインターネットコミュニケーションツールはありませんが、受託者が用意するサービスへのアクセスが可能な場合もありますので、作業に必要な連絡手段は契約締結後に調整いたします。</p>

金沢市窓口業務改革プラン策定等支援業務委託公募型プロポーザルに係る質問回答

分類	質問	回答
<p>仕様書 6 提出書類（成果物を含む）</p>	<p>BPR実施結果報告書の提出が令和8年12月となっていることから、本書内に掲載するBPRの実施結果としては、現行システム等を前提とした運用見直しを中心となる理解でよろしいでしょうか。あるいは、BPRの提案内容のみまとめられていればよろしいでしょうか。また、ページ数等の想定があれば併せてご回答いただけますと幸いです。</p> <p>窓口業務改革プラン（案）の前身となる計画・内部資料または過年度検討の様子が分かる資料があればご共有いただくことは可能でしょうか。また、ページ数等の想定があればご教示ください。</p>	<p>BPR実施結果報告書は業務分析の結果と、現行システム等の継続や他ツールの導入、システム更新等の改善手法等に関わらず、分析結果から実現可能な改善案をとりまとめたものを想定しています。</p> <p>当該報告書については、ページ数等の具体的な想定は設けていませんが、窓口業務改革プランの策定における基礎資料となるため、検討・提案内容が的確に把握できる一定の具体性と信憑性を有するものとする必要があります。</p> <p>当該プランの前身又は基礎となる計画は特に存在しませんが、上位計画としては次の「金沢市行政経営プラン」及び「金沢市DXアクションプラン」、参考としうる資料としては総務省「自治体フロントヤード改革推進手順書」が該当します。内部資料については契約締結後、業務に必要な範囲で共有します。</p> <p>また、当該プランについては、ページ数等の具体的な想定はありませんが、目的やBPRの結果概要等も含めながら、課題や改善策、実施時期等が市民に分かりやすく伝わるように配慮した内容としてください。</p> <p>金沢市「金沢市行政経営プラン」 <a href="https://www4.city.kanazawa.lg.jp/soshikikarasagasu/omuka/gyomuannai/1_1/28934.html">https://www4.city.kanazawa.lg.jp/soshikikarasagasu/omuka/gyomuannai/1_1/28934.html</a></p> <p>金沢市「DXアクションプラン」 <a href="https://www4.city.kanazawa.lg.jp/soshikikarasagasu/digitalgyoseisenryakuka/gyomuannai/7/1/23910.html">https://www4.city.kanazawa.lg.jp/soshikikarasagasu/digitalgyoseisenryakuka/gyomuannai/7/1/23910.html</a></p> <p>総務省「自治体フロントヤード改革推進手順書」 <a href="https://www.soumu.go.jp/frontyard_portal/phase2_1.html">https://www.soumu.go.jp/frontyard_portal/phase2_1.html</a></p>
<p>特記仕様書第4条第1項 作業場所の特定</p>	<p>特記仕様書第4条の「作業場所」の制約は個人情報を扱う作業のみに適用され、個人情報を伴わない分析・資料作成等は受託者事業所で実施可能との理解でよいか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>