

質問書への回答

「柳川市業務改革（BPR）支援業務委託プロポーザル」に関して、提出されました質問書について、下記のとおり回答します。

| 番号 | 質問項目                     | 質問内容  | 回答  |
|----|--------------------------|---|---|
| 1  | 【仕様書】p1、2.業務の目的          | 今回窓口に焦点を当てることとした背景理由について、これまでの業務改善や今後の業務改善の取り組み等、業務改善の全体計画との関係や位置づけなど、本取り組みに関連する情報があればご教示いただけますでしょうか。 | <p>【仕様書】P2の「7.業務内容」のとおりであり、令和5年度から始まったマイナポータルぴったりサービスや、令和7年度を期限とするシステム標準化を踏まえ、BPR及びDXの結果として住民等の利便性の向上や業務の効率化の効果が高いと考えられる窓口業務を今回のBPRの対象部署として選定しております。</p> <p>計画の位置づけについては、第2次柳川市総合計画後期基本計画（2020～2024年）行革目標4「令和に求められる市の仕組み 市民満足度の向上」において、マイナンバーの積極的活用やICT、RPA、キャッシュレス決済システム等の新たな技術の導入を検討することとしています。現在は証明書のコンビニ交付や窓口の一部にセミセルフレジを導入しています。</p> |
| 2  | 【仕様書】p1、2.業務の目的          | 貴市の「DX推進」にかかわる計画について、可能な範囲でご教示いただけますでしょうか。  | 別紙「柳川市DX推進計画」のとおりとなります。   |
| 3  | 【仕様書】p1、2.業務の目的          | DXを推進する上で課題としてご認識されていることはありますか。可能な範囲でご教授ください。   | 別紙「柳川市DX推進計画」のP35～P42に各種施策ごとの課題を掲載しておりますのでご確認ください。  |
| 4  | 【仕様書】p3、7.業務内容（1）対象部署の選定 | 今回窓口に焦点を当てることとした背景理由について、これまでの業務改善や今後の業務改善の取り組み等、業務改善の全体計画との関係や位置づけなど、本取り組みに関連する情報があればご教示いただけますでしょうか。 | 番号1の回答のとおりです。   |
| 5  | 【仕様書】p3、7.業務内容（2）職員研修    | ご対象人数（幹部、対象部署職員）は、それぞれ何名を予定されていますでしょうか。   | 幹部40名程度、対象部署職員100名程度を予定しています。   |

質問書への回答

「柳川市業務改革（BPR）支援業務委託プロポーザル」に関して、提出されました質問書について、下記のとおり回答します。

| 番号 | 質問項目                                | 質問内容   | 回答  |
|----|-------------------------------------|--|---|
| 6  | 【仕様書】p3、7.業務内容（3）現状調査～（8）アクションプラン策定 | 本取り組みの実施スタイルは、貴市職員の負担をかけず弊社が取り組みを主導・実施するイメージをお持ちでしょうか、それとも改善対象部署と弊社コンサルタントが協働しながら実施する体制（貴市職員の負担あり）のイメージをお持ちでしょうか。外部の役割イメージをご教示いただけますでしょうか。 | 職員育成の観点から協働を理想としていますが現実的には厳しい状況です。実施スタイルとしては、自治体の職場とりわけ窓口業務のBPRの実績のある事業者には、それらの実績で培ったノウハウに基づき、事業者が主体となり市職員の負担を抑えた形で、【仕様書】P2～4の「7.業務内容」の流れを進めていく形をイメージしています。 |

質問書への回答

「柳川市業務改革（B P R）支援業務委託プロポーザル」に関して、提出されました質問書について、下記のとおり回答します。

| 番号 | 質問項目                          | 質問内容  | 回答                                   |
|----|-------------------------------|---|--------------------------------------|
| 7  | 【仕様書】 p3、7.業務内容（6）改善方針・施策の提案② | 貴市でICT化を進めるにあたり、導入しているツールやアプリをご教示いただけますでしょうか。 | 質問回答別紙「 <b>デジタルツール一覧</b> 」のとおりとなります。 |

質問書への回答

「柳川市業務改革（BPR）支援業務委託プロポーザル」に関して、提出されました質問書について、下記のとおり回答します。

| 番号 | 質問項目   | 質問内容  | 回答  |
|----|--|---|---|
| 8  | (様式4) 業務実績調書、(様式5) 業務実施者調書                           | 民間企業の実績の記載は可能でしょうか。   | 当該様式は、【実施要領】P2の「3.参加資格」「(1) 地方公共団体の発注によるBPRまたはDX推進支援に関する業務の実績があること。」の確認・把握を目的としており、民間企業の実績は記載されませんようお願いします。 |
| 9  | 柳川市業務改革（BPR）支援業務委託プロポーザル実施要領・2ページ・3. 参加資格            | 現時点では貴所への事業者登録が完了しておりません。次回は、令和6年6月となるようですが、本申込の提出時点で登録が完了していない場合でも、本件への申し込みは可能でしょうか？ | 本公募型プロポーザルの参加資格については、【実施要領】P2の「3.参加資格」のとおりであり、ご質問にある事業者登録を必要とはしていません。                                       |
| 10 | 柳川市業務改革（BPR）支援業務委託プロポーザル実施要領・3ページ・6. 参加申込書の提出（第1次審査） | 必要書類の納税証明書について、原本の提出ではなく、電子納税証明書を印刷した形での提出でも問題ありませんでしょうか？                             | 差し支えありません。  |

質問書への回答

「柳川市業務改革（BPR）支援業務委託プロポーザル」に関して、提出されました質問書について、下記のとおり回答します。

| 番号 | 質問項目                        | 質問内容  | 回答   |
|----|-----------------------------|---|--|
| 11 | 仕様書・ページ3・7.業務内容<br>(2) 職員研修 | 対面での研修について、対象者は何名程度でしょうか？幹部、対象部署職員それぞれ想定されている人数を教えてください。  | 番号5の回答のとおりです。  |
| 12 | 仕様書・ページ3・7.業務内容<br>(3) 現状調査 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書記載の対象部署6課に対して、現状調査を実施する対象業務は別紙「対象部署基礎データ」の事務分掌に記載されている全てを対象とする想定でしょうか？</li> <li>・現状調査について、対象の各部署の職員へアンケートでの回答をお願いする場合、その方々には基本的に記載のご協力をいただけるという前提でよろしいでしょうか？</li> <li>・現在の業務フローのマニュアルなどの資料は対象部署の事務分掌に記載されている業務の何割程度、ありますでしょうか？また、それを業務遂行時に共有いただくことは可能でしょうか？</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・【仕様書】P3の「7.業務内容（4）対象業務の選定」にあるとおり、現状調査のうえ、その中から改善効果が高いと見込まれる業務を改善対象業務として選定することとしており、現状調査は対象部署の全ての業務を想定しています。</li> <li>・【仕様書】P3の「7.業務内容（2）職員研修」にあるとおり、当該業務の開始にあたって、対象部署職員等を対象にした研修を行い、当該業務の流れ、役割分担等についても周知しますので、現状調査アンケートに対して職員は協力いたします。</li> <li>・現在の業務フローのマニュアルなどの資料については把握しておりません。存在するマニュアルの共有は可能です。</li> </ul> |

質問書への回答

「柳川市業務改革（BPR）支援業務委託プロポーザル」に関して、提出されました質問書について、下記のとおり回答します。

| 番号 | 質問項目                                | 質問内容   | 回答   |
|----|-------------------------------------|--|--|
| 13 | 仕様書・ページ3・7.業務内容<br>(3) 現状調査・④サポート体制 | ・職員からの問い合わせに対応する場合、全職員が電話、メールでの対応可能であると考えていてよろしいでしょうか？<br>・オンライン会議は実施可能でしょうか？また実施可能な場合、柳川市役所職員が使用できるオンライン会議ツールは何でしょうか？（teams、webex、zoomなど） | ・全職員が電話、メールでの対応可能です。<br><br>・オンライン会議は実施可能です。オンライン会議ツールはteams、webex、zoomは使用できます。                              |
| 14 | 仕様書・ページ3・7.業務内容<br>(4) 対象業務の選定      | 対象業務の選定数の目標数はございますか？（例えば、「各係で最低1業務」など。）  | 改善対象業務の目標数はございません。<br>限られた期間及び予算の範囲となりますが、より多くの業務を改善対象業務として選定できることを期待しています。                                  |
| 15 | 実施要領ページ23.参加資格                      | 今回のプロポーザルは複数社での共同企業体（JV）での参加は可能でしょうか？また、JV参加が可能な場合、業務実績はJVを構成する全社が有する必要がございますか？  | 今回のプロポーザルに関しては、2者以上の事業者で構成される共同企業体（JV）での参加は認めていません。  |
| 16 | 実施要領8.第2次審査 (3)実施方法<br>③            | 企画提案書の抜粋版であれば、資料の再配布やスクリーン投影は可能との理解でよろしいでしょうか。   | 【実施要領】P5の「8.第2次審査」「(3)実施方法③提案説明」とおり「説明は提出した企画提案書のみを使用することとし、資料の差し替え、追加は認めない。」としております。資料の再配布や資料の投影は差し支えありません。 |
| 17 | 仕様書<br>7.業務内容 (2)職員研修               | 対象職員の部署幹部、一般職員数の内訳をご教授いただけないでしょうか。<br>また、研修にて利用可能な会議室の収容人数を教えてくださいいただけないでしょうか。   | ・番号5の回答のとおりです。<br>・利用可能な会議室については様々な規模の会議室があります。研修開催にあたって、市と受託者が協議の上、詳細を決定します。                                |
| 18 | 仕様書<br>7.業務内容 (4)対象業務の選定            | 「改善対象業務」は、想定している最低業務数が有ればご教授いただけないでしょうか。受託事業者に期待する業務数が有ればご教授願います。  | 番号14の回答のとおりです。   |
| 19 | 仕様書<br>7.業務内容 (6)改善方針・施策の提案<br>③    | 「効果の高い業務の候補」は、想定している最低業務数が有ればご教授いただけないでしょうか。受託事業者に期待する業務数が有ればご教授願います。  | 「効果の高い業務の候補」について想定している最低業務数はございません。<br>限られた期間及び予算の範囲となりますが、より多くの業務を「効果の高い業務の候補」として選定できることを期待しています。           |

質問書への回答

「柳川市業務改革（BPR）支援業務委託プロポーザル」に関して、提出されました質問書について、下記のとおり回答します。

| 番号 | 質問項目   | 質問内容   | 回答   |
|----|--|--|--|
| 20 | 仕様書<br>7.業務内容 (7)実証実験・効果検証                             | 「実証実験・効果検証」は、想定している最低業務数が有ればご教授いただけないでしょうか。受託事業者に期待する業務数が有ればご教授願います。 | 「実証実験・効果検証」について想定している最低業務数はございません。<br>限られた期間及び予算の範囲となりますが、より多くの業務を「実証実験・効果検証」として選定できることを期待しています。 |
| 21 | 仕様書<br>7.業務内容 (7)実証実験・効果検証                             | 実証実験、効果検証で利用想定ツール費用も、ご提案費用内には、含める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。  |
| 22 | 柳川市業務改革（BPR）支援業務委託プロポーザル実施要領<br>7.企画提案書の提出<br>(5) 提出部数 | 副本には事業者名を含んでもよろしいでしょうか。もしくは、ロゴ等含め事業者が特定されないようにする必要はありますでしょうか。        | 副本においても事業者名を含んでいただいて差し支えありません。   |