

令和6年度市町村DX加速化推進業務企画提案競技の質問に対する回答

番号	項目	質問項目	質問内容	回答
1	仕様書	仕様書 Ⅲ 1モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援 (3) 開催方法について	「対面を基本とする」とありますが、開催時はモデル団体は同じ場所に集合して実施する想定でしょうか？それとも受託者が各団体へ出向いて個別に実施する想定でしょうか？ 集合して実施する場合、開催場所は貴庁内と想定して差し支えないでしょうか？それとも受託者が別途会議室等を確保する必要がありますでしょうか？	委託者が各モデル自治体に出向き実施することを想定している。 なお、現在県においてモデル自治体を公募しているところであり、内容が重複する自治体があれば一つの自治体に集合し実施することも考えられる。 開催場所は基本的に各モデル自治体の施設内を想定している。
2	仕様書	窓口改革の候補自治体について	窓口改革のターゲットとなる自治体の候補はある程度絞り込まれていますか？もしくは、今回ゼロから探すことになりますか？	現在県においてモデル自治体を公募中である。
3	仕様書	対象となる窓口について	自治体の窓口といっても色々な窓口がありますが、対象となる自治体とどの業務の窓口か（例えば、市民課、福祉課、税務課等）も今回自治体を決める際に一緒に確認する形となりますか？	現在県においてモデル自治体を公募中であり、対象とする業務内容についても併せて確認を行っている。
4	仕様書	全体を通して	・モデル自治体の選定基準やプロセスはどういったものを想定していますか？	現在県においてモデル自治体を公募中である。
5	仕様書	全体を通して	・現在把握している窓口業務の主要な課題は何でしょうか？	課題自体は様々なものがあると想定されるが、今回の事業は窓口業務に取り組む意向はあるものの業務の多様性や職員数が減となる中で、職員主導で窓口業務改革を実施できる体制が確保できない市町村を支援するために実施するもの。
6	仕様書	全体を通して	・窓口業務で利用している主要なシステムは何でしょうか？	県内市町村の窓口業務におけるシステム活用状況は把握していない。
7	仕様書	全体を通して	・「モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援」について、各自治体でフロントに立って対応していただけるDX推進担当者はいるのでしょうか。	現在県においてモデル自治体を公募しており、その公募において担当課・担当者も明らかとなる予定。

番号	項目	質問項目	質問内容	回答
8	仕様書	全体を通して	・各モデル自治体の中の職員様によってはIT リテラシーやDXに対するマインドに差があるかと思いますが、県庁様から見て、DX 推進に対する理解度レベルはどれくらいでしょうか。	各市町村のDXに対する理解度について判断する指標を持ち得ていないが、取組状況については差が生じていると感じている。
9	仕様書	全体を通して	・1 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援への参加が想定されるモデル自治体職員様は、こういった部署の職員様が見込まれるでしょうか。	実際に住民と接する窓口業務を所管する部署の職員や、庁内の業務改革を所管している部署の職員の参加が見込まれる。
10	仕様書	全体を通して	・1 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援(4)業務内容②現行窓口評価・分析において、現行業務の窓口体験を実施するとの仕様ですが、モデル自治体の実際の窓口での実施を想定されているでしょうか。実際の窓口での実施の場合、体験を行う時間は業務時間外でしょうか。	モデル自治体で実際の窓口体験を想定している。体験を行う時間は業務時間内を想定しているが、モデル自治体の希望により業務時間外に行うこともあり得る。
11	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	支援を開始する際に、窓口改革が課題というアンケート結果の内容を共有してもらえるか？	市町村の自由記載のアンケートであることから、そのままの形で公表・共有することは想定していない。なお、アンケート結果の概要としては、窓口対応や紙媒体による事務処理に時間を要することから、電子申請への移行や提携業務の省力化、業務の属人化の改善などの課題を挙げる自治体が複数あった。その他、市町村ヒアリングを通じて窓口改革が課題という意見が多数あったことから、喫緊の課題と考え、今年度の取組テーマとしたところである。
12	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	業務担当者が具体的にどのような点で課題と感じているかを把握することができるか？	委託者とモデル自治体との事前協議（ヒアリング）等において把握していただく。
13	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	実施するにあたり、現状の業務フローを共有いただくことは可能か？	委託者とモデル自治体との事前協議等のうえ共有していただく。

番号	項目	質問項目	質問内容	回答
14	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	推進体制について、責任者は固定するが、状況に応じてメンバーをフレキシブルにアサインしながら推進していきたいと考えているが、現地に参加する場合も含め、メンバーの固定をする必要があるか？	少なくともモデル自治体ごとの担当者は固定していただくのが望ましい。
15	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	業務内容②の現行窓口評価・分析において、「現行業務の窓口体験を実施する」とありますが、これは現地にて実際に提案者（当社）が業務を体験することを想定となるか？	現地にて実施。なお、モデル自治体職員が改めて現行業務を把握する体験を行うことも想定。
16	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	現地の業務体験を提案者が行う場合、期間の想定はあるか？ その期間も提案側が決めるものになるか？	現行業務の窓口体験以降の取組内容が多岐にわたることから、できるだけ早く実施していただきたいが、期間、方法については提案事項である。
17	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	窓口体験は、モデル自治体それぞれで実施する想定か？	モデル自治体それぞれで実施する想定である。 なお、内容が重複する自治体があれば、一つの自治体に集合し実施することも考えられるが、いずれにしても県と協議のうえでの実施となる。
18	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	開催場所は各モデル自治体の所有する施設を使用できると考えて良いか？ それとも提案者側で用意するのか？	モデル自治体の施設内での実施を想定している。
19	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	固定の責任者は常駐で作業することは可能か？ 常駐の場合、インハウスで作業スペースや機材などは貸与いただけるか？	モデル自治体での常駐による作業は想定していない。ただし、モデル自治体と協議のうえ、委託料の範囲内で常駐し、機器の借受等を行うことは妨げない。
20	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	常駐の場合、毎日対応ではなく、週2,3日の対応が可能か？ その常駐日程も提案側が決めるものになるか？	モデル自治体での常駐による作業は想定していない。ただし、委託料の範囲内で常駐等の提案を行うことは妨げない。

番号	項目	質問項目	質問内容	回答
21	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	業務内容②の現行窓口評価・分析において、「現行システムの調査」とは、現状使用されているシステムのデータの管理方法など、システム詳細調査やシステム構成図などの作成も含まれるか？	お見込みのとおり、現在各モデル自治体において使用しているシステムのデータ管理方法や詳細な調査を含んでいる。
22	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	現行システムの調査について、実際に使用しているシステムを見ることは可能か？可能な場合、現地で確認することになるか？それとも遠隔で確認は可能か？	現地による確認を想定している。なお実際のシステムの確認については、委託契約後に各モデル自治体と協議のうえ、実施方法を決めていただくこととなる。
23	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	業務内容②の現行窓口評価・分析において、「窓口業務の棚卸し」にあたり、担当者の方（複数名）にインタビューを実施することは可能か？可能な場合、時間的な制約（日中のみ、日中不可など）はあるか？	各モデル自治体との協議のうえ実施することは可能。なお、勤務時間内の実施が望ましい。
24	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	業務内容④窓口業務のシナリオ具体化において、「新業務フローを体験する。」とあるが、この体験をするのは提案者になるか？	新業務フロー体験をするのは各モデル自治体職員である。
25	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	現地の新業務フローの体験を提案者が行う場合、期間の想定はあるか？その期間も提案側が決めるものになるか？	新業務フロー体験をするのは各モデル自治体職員である。実施時期は提案事項だが、各モデル自治体と協議のうえ進めていただく。
26	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	新業務フローの体験は、モデル自治体それぞれで実施する想定か？	基本的には各モデル自治体ごとの実施を想定している。しかし内容が重複する自治体があれば、協議のうえ一緒に実施することも可とする。
27	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	「成果品」について、決められたフォーマットはあるか？	任意様式で構わないが、事前に県と調整のうえ作成していただく。

番号	項目	質問項目	質問内容	回答
28	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	ワークショップで掲げるテーマが①～⑥までであるが、これは一回のワークショップで全て実施する必要があるか？また分割して実施する場合、回数等に何か制限はあるか？	ワークショップの回数に制限はない。県・モデル自治体・委託者において協議のうえ実施していただきたい。
29	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	可能な限り効率的に実施できたらと考えるが、例えばモデル自治体Aの翌日に自治体Bで実施するなどの調整は可能か？	各モデル自治体間において調整のうえ、合意が得られれば実施は可能と考える。
30	仕様書	仕様書 モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援	モデル自治体ごとに①～⑥を実施するという理解で良いか？例えば、モデル自治体が3団体の場合、計3セットを実施するものと考えて良いか？	お見込みのとおりである。
31	仕様書	仕様書 Ⅲ 2市町村ニーズに応じた分科会の実施	「対面を基本とする」とありますが、開催時は参加団体は同じ場所に集合して実施する想定でしょうか？それとも受託者が分科会ごとに各団体へ出向いて個別に実施する想定でしょうか？集合して実施する場合、開催場所は貴庁内と想定して差し支えないでしょうか？それとも受託者が別途会議室等を確保する必要がありますでしょうか？	分科会開催時は参加団体が対面集合にて実施する想定。必ずしも同じ日に複数の分科会を実施する必要はないが、分科会は委託者に運営をしていただく。なお、会場については委託料の範囲内で委託者に準備していただくが、開催時に県の施設（会議室）に空きがある場合、利用することは可能。
32	仕様書	仕様書 Ⅲ 2市町村のニーズに応じた分科会の実施 (3) 実施内容の企画	「令和5年度事業にて把握した市町村ニーズ」をもとに検討することとなりますが、令和5年度事業の報告書など市町村のニーズが分かる資料をご提供いただくことは可能でしょうか？	令和5年度事業では、業務改革のアプローチの手法を学ぶための課題解決ワークショップを実施したところである。なお、今年度の取組は昨年度把握した課題のみをもって取組内容を決定するわけではなく、契約締結後、協議のうえ実施内容を定めることとしている。なお、昨年度のワークショップでは、業務フローの共通化・共同調達、業務のルール整備、既存電子申請の利用、既存サービスの利用等について検討が行われたところである。
33	仕様書	全体を通して	・2市町村のニーズに応じた分科会の実施(4)実施方法について、開催場所に貴県の施設を使用させていただくことは可能でしょうか。また、可能な場合、電源タップやモニターなど借用可能な備品はございますか。	委託料の範囲内で委託者に会場の手配をしていただくことを想定しているが、県の施設（会議室）に空きがある場合は、備品の貸出も含めて相談に応じることは可能。

番号	項目	質問項目	質問内容	回答
34	仕様書	全体を通して	・貴県で共同調達されているシステムやサービスはございますか。また、そのシステム(サービス)名をお伺いできますか。	市町村間における共同調達については実態を把握していない。なお、県が利用している電子申請システムを一部の市町村が共同利用している事例はある。
35	仕様書	仕様書 市町村のニーズに応じた分科会の実施	窓口改革とは別に分科会設置が必要か	仕様書のとおり必要である。
36	仕様書	仕様書 市町村のニーズに応じた分科会の実施	1の「モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援」とは別の体制で進めることは可能か？ 提案側で検討する形でよいか？	実施体制について制限はない。提案事項であり、提案者側で適切な実施体制を構築していただきたい。
37	仕様書	仕様書 市町村のニーズに応じた分科会の実施	全体の想定するタイムラインはあるか？（いつまでに分科会は終わりにしておきたいなど。）	委託者との契約締結後できるだけ早期に事業開始することを想定しているが、終了時期については、分科会での検討内容等を踏まえ、委託者との協議により決定する。
38	仕様書	仕様書 市町村のニーズに応じた分科会の実施	1の「モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援」とは別で進める想定か、同時並行で進める想定か？	同時並行で進める想定である。
39	仕様書	仕様書 市町村のニーズに応じた分科会の実施	継続検討が必要なものが何か、具体的な内容を共有してもらえるか？	令和5年度事業では、業務改革のアプローチの手法を学ぶための課題解決ワークショップを実施したところである。なお、今年度の取組は昨年度把握した課題のみをもって取組内容を決定するわけではなく、契約締結後、協議のうえ実施内容を定めることとしている。 なお、昨年度のワークショップでは、業務フローの共通化・共同調達、業務のルール整備、既存電子申請の利用、既存サービスの利用等について検討が行われたところである。
40	仕様書	仕様書 市町村のニーズに応じた分科会の実施	検討場所については、県庁などの特定の場所となるか？ それともニーズのある各市町村で行うのか？	委託者において委託料の範囲内で適切な開催場所を準備していただきたい。なお、県の施設（会議室）に空きがある場合は、利用することは可能だが、その際は、参加する自治体の地域バランスを考慮する等の検討をしていただきたい。

番号	項目	質問項目	質問内容	回答
41	仕様書	仕様書 市町村のニーズに応じた分科会の実施	分科会を開催する場所の確保は県で行うのか？ それとも提案者側で行うのか？	委託者において委託料の範囲内で適切な開催場所を準備していただきたい。なお、県の施設（会議室）に空きがある場合は、利用することは可能だが、その際は、参加する自治体の地域バランスを考慮する等の検討をしていただきたい。
42	仕様書	仕様書 市町村のニーズに応じた分科会の実施	分科会の期間はいつから始まり、いつまで行うかの想定はあるか？ 例えば〇月〇日～〇月〇日までというような決まりはあるか？	委託者との契約締結後できるだけ早期に事業開始することを想定しているが、終了時期については、分科会での検討内容等を踏まえ、委託者との協議により決定する。
43	仕様書	仕様書 市町村のニーズに応じた分科会の実施	過去にどのような分科会が行われたか、参考となる資料の情報は共有してもらえるか？	令和5年度事業では、業務改革のアプローチの手法を学ぶための課題解決ワークショップを実施したところである。なお、今年度の取組は昨年度把握した課題のみをもって取組内容を決定するわけではなく、契約締結後、協議のうえ実施内容を決めることとしている。 なお、昨年度のワークショップでは、業務フローの共通化・共同調達、業務のルール整備、既存電子申請の利用、既存サービスの利用等について検討が行われたところである。
44	仕様書	仕様書 市町村のニーズに応じた分科会の実施	「2～3程度分科会」は、全て同時並行で進めていく想定か？	同時並行での開催を想定している。
45	仕様書	仕様書 市町村のニーズに応じた分科会の実施	「成果品」について、過去の参考資料などはあるか？	「成果品」については様式や形式の定めはないことから任意のもので構わないが、事前に県と調整のうえ作成していただく。
46	仕様書	仕様書 市町村のニーズに応じた分科会の実施	分科会には、県下の市町村の各職員が横断的に参加し、各職員の方には、毎回一か所に参集いただくというイメージで合っているか？	お見込みのとおりである。
47	実施要領	実施要領 4 全体スケジュール 審査会の日程	審査会の開催が5月17日（金）午後の予定と記載されていますが、当日はあいにく先に決まっていた予定が入っております。 5月20日（月）であれば終日対応可能なのですが、ご配慮いただくことは可能でしょうか？ また、審査会は現地参加必須でしょうか、オンライン参加も可能でしょうか？	5月17日（金）に審査会を開催することとしている。代替日の設定はない。 また、審査会は現地にて対面方式で実施予定である。（オンライン参加は想定していない。）

番号	項目	質問項目	質問内容	回答
48	実施要領	企画提案競技実施要領	1) 委託料のご請求は月単位か業務終了後の一括でのご請求となるか？	業務終了後、県において検査が完了した後、請求書を受理し一括で支払う予定。
49	実施要領	企画提案競技実施要領	業務の再委託は可能か？	契約書に基づき再委託する事は可能。ただし、承諾した場合であっても委託者は、承諾を得た第三者の行為について全責任を追うこととなる。
50	実施要領	企画提案競技実施要領	今回の内容を進めるにあたり、1社で進めることになるか？それとも既に支援企業がある、または地元の企業との連携をする形で進めることになるか？	委託者において業務遂行する事を想定している。