

嬉野市フロントヤード改革推進支援業務委託に係る質問・回答一覧

質問番号	書類名・項目	質問事項	回答	回答日
1	嬉野市フロントヤード改革推進支援業務委託実施要領 参加資格	参加資格に「窓口DX業務に関するBPR支援業務またはそれに類する業務の実績実績を有していること。」とありますが、これは一部業務を再委託予定の企業の実績でも良いのでしょうか。それとも元請側の実績である必要があるのでしょうか。	本プロポーザルへの参加事業者が、受託者又は共同事業体の代表者としてBPRを実施したものを実績として認めます。	7月1日
2	嬉野市フロントヤード改革推進支援業務委託仕様書 4業務内容 (1)業務改革(BPR)調査・分析	調査対象の業務数について「窓口サービスを行う原課(市民課、福祉課、健康づくり課、子育て未来課、税務課の5課)を対象」とありますが、BPRについてはこの中の何業務(手続き数)を想定されているのでしょうか。	現行業務内容の調査及び分析は、窓口サービスを行う原課(市民課、福祉課、健康づくり課、子育て未来課、税務課)のフロントヤードに係る全ての手続き等を対象とします。改善についての取り組みは、調査・分析の結果を受けて効果の高い手続きを絞り込み推進していくことを想定しており、改善対象業務の具体的な数は設けておりません。	7月8日
3	嬉野市フロントヤード改革推進支援業務委託仕様書 4業務内容 (1)業務改革(BPR)調査・分析	調査対象の原課について 「また、前述の原課以外の調査についても可能な限り積極的に行うこと。」とありますが、調査対象を広げた場合評価点に加算されるのでしょうか。	お見込みのとおりです。	7月8日
4	嬉野市フロントヤード改革推進支援業務委託仕様書 4業務内容 (2)フロントヤード改革推進支援	ワーキンググループについて運営事務局の役割も期待されているのでしょうか。運営支援についてどのような支援内容を想定されているかご教示ください。	ワーキンググループの運営支援については、受託者がファシリテーターとなり、効果的な窓口サービスの在り方について、提案・協議を進めていくことを期待しております。具体的な支援の内容は本市との協議の上、決定します。	7月8日
5	嬉野市フロントヤード改革推進支援業務委託仕様書 4.業務内容 (1)業務改革(BPR)調査・分析 イ.業務改善方針案の策定	既存ICTツールの改修について、貴市で導入済みもしくは本年度導入予定で、本業務の改善方針提案に活用できるICTツールについてご教示ください。	本市が導入している主なICTツールは以下のとおりとなります。 ・AI-OCR: DX Suite ・RPA: WinActor ・会議録作成支援システム: ログミーツ ・申請書自動作成システム: マイナビット ・窓口電子決済システム: DENSO RX100/TEC CT-5100	7月8日

6	嬉野市フロントヤード改革推進支援業務委託仕様書 4. 業務内容 (2)フロントヤード改革推進支援 イ. 効果的な窓口サービス検討に関する支援	基幹系システム(株式会社RKKCS)とありますが窓口業務すべてのシステムが同社という認識で間違ございませんでしょうか。それ以外のシステムを利用している場合は、システム名と導入ベンダーをご教示ください。	本市の窓口業務における主なシステムは以下のとおりとなります。 ・総合行政システム(株式会社RKKCS) ・戸籍総合システム・ブックレス(富士フィルムシステムサービス株式会社) ・THINKTAX(株式会社シンク) ・障害福祉システム(株式会社ニック) ・生活保護システムふれあい(北日本コンピューターサービス株式会社) ・MCWEL介護保険V2(FUJITSU) ・佐賀県後期高齢者医療広域連合電算処理システム ・放課後児童クラブ管理システム(株式会社佐賀電算センター) その他、パスポートシステム、年金システム、外国人入管システムなど、複数システムを利用中です。概ね上記などのシステムを想定しておりますが、調査結果によりそれ以外の機能やシステムとの調整が必要となる場合があります。	7月8日
7	嬉野市フロントヤード改革推進支援業務委託仕様書 4. 業務内容 (1)業務改革(BPR)調査・分析 イ. 業務改善方針案の策定	「対象業務について業務改善方針を取りまとめること」とあるが、基本的には、業務改革調査と分析を経た現在の業務に業務改善施策を「実施」することまでを前提とされておりますでしょうか。又は、「実施」ではなく「検討・提案」までを前提とされておりますでしょうか。	業務改善施策につきましては「検討・提案」することまでを想定しております。しかし、既存ICTツールを活用して改善が可能な場合、必要に応じて支援いただく場合があります。	7月8日
8	嬉野市フロントヤード改革推進支援業務委託仕様書 4. 業務内容 (2)フロントヤード改革推進支援 イ. 効果的な窓口サービス検討に関する支援	「本市で導入している基幹系システム(株式会社RKKCS)及び令和8年度以降に予定されるシステム標準化とのデータ連携について考慮の上」とあるが、適宜発生する可能性のある株式会社RKKCS様との本業務支援に係る情報連携等については貴所からお繋ぎ頂くことを前提として考えても差し支えないでしょうか。	お見込みのとおりです。	7月8日