

岸和田市窓口業務の改善検討支援業務委託プロポーザル 質疑回答

番号	質疑事項	質疑内容	回答
1	実施要領 5. プロポーザルの手続き等 (6) 企画提案書の注意事項①提案様式について	全体で A4 用紙 10 枚以内とのことですが、 ・表紙（様式 5）を枚 1 枚に含みますでしょうか。 ・両面印刷による枚数と理解して良いでしょうか （10 枚＝片面 10 ページ資料。両面 20 ページ資料）	表紙を除き、両面 20 ページ以内とします。
2	仕様書（案） 5. 委託業務内容 (3) 総合窓取扱業務の精緻化	総合窓口としての目指すフローを明らかにし、現行の業務処理フローと比較するとありますが、現行の業務処理フローは存在しておりますでしょうか。または、今回の精緻化に合わせて、現行フローの明文化が必要でしょうか。	各課における窓口手続き処理について、エクセル表にまとめた調査結果があり、その中に各部署より提出された業務ごとの処理手続きフローがあります。これらの結果を分析し、処理の簡略化や統一、委託化などについて、総合窓口としての業務フローを提案してください。
3	仕様書（案） 5. 委託業務内容 (7) 総合窓口導入実行計画の作成支援	現時点で想定されている新庁舎の整備・建替スケジュール（整備開始時期／／竣工時期）をお聞かせください。 *「総合窓口設置の方向性」の資料のスケジュールを拝見する限り、2024 年も整備開始時期ではないと読み取りました。	現時点では未定です。
4	庁内検討委員会作業部会の設置について（案） の検討体制について	窓口業務作業部会および、各 5 つのワーキンググループについて、おおよそのメンバー人数（規模）をお聞かせください。	窓口作業部会は、関係課長及び事務局の 10 名程度を想定しています。ワーキンググループは、1 グループ 5 ～15 名程度を想定しています。
5	業務実績調書への記載業務について	過去 5 年以内の地方公共団体における本業務と同種又は類似業務の元請としての受託実績とのこと。類似業務も、地方公共団体実績に限定されていらっしゃいますでしょうか。 例えば民間団体（銀行や病院、ホテル、百貨店、アミューズメント施設など）の窓口を含めてもよろしいでしょうか。	地方公共団体や、省庁の出先機関等における同種又は類似業務に限ります。

岸和田市窓口業務の改善検討支援業務委託プロポーザル 質疑回答

番号	質疑事項	質疑内容	回答
6	企画提案書の最大ページ数について	「全体で A4 用紙 10 枚以内」について、両面印刷であれば表裏面で合計 20 ページ（用紙 10 枚以内）を設けることは可能でしょうか。 出处：実施要領 P5 「(6) 企画提案書の注意事項」① 様式 5	表紙を除き、両面 20 ページ以内とします。
7	参加申込書類	参加申込書類のうちの「d. 法人税、消費税・地方消費税の納税証明書」については写しの提出で差し支えないでしょうか。在宅勤務を推奨されていることもあり、税務署へ出向く必要のない写し可であれば大変助かります。	写しでも可とします。ただし、電子納税証明書を紙に出力したものは不可です。
8	方向性について	今回受託者は来期調達を予定しているシステム導入調達には参加できない制約（分離調達）はないか	現時点では未定です。
9	5. 委託業務内容(1) 窓口業務の現状分析	課題の洗い出しは、効果を見込むために必要だと思いますが、やり方としては、現状課題の洗い出しシートに職員に記載してもらい、必要に応じてヒアリングで補完して集計分析する程度の方が好ましいです。問題点・課題等の抽出方法を変更頂くことは可能でしょうか？	質疑内容にある手法に関しては、ヒアリング等に含まれます。
10	5. 委託業務内容(2) 総合窓口像の検討	総合窓口は、地域性、人口分布、庁舎（建物）等の実態要因も勘案して対象事務と事務処理の深度を基に設計する必要があります。 また、我が国はデジタル社会の構築を目前にしていますので、既存の総合窓口は参考にならないと思います。”あるべき姿”は、スマート化を目指すことを提案すべきかと思います。 他市事例等も参考にしながらという点を削除頂くことは可能でしょうか？	他市事例等も参考にすることは必要だと考えるため、削除できません。

岸和田市窓口業務の改善検討支援業務委託プロポーザル 質疑回答

番号	質疑事項	質疑内容	回答
11	5. 委託業務内容 (3) 総合窓口取扱業務の精緻化	” 窓口構成のパターン及び取扱業務の精緻化 ” は、提案を求めるものではなく、あくまで岸和田市様にて考え決定すべきことである為、弊社は支援するというスタンスであれば対応可能です。(3) 総合窓口取扱業務の精緻化の支援等に変更頂くことは可能でしょうか？	(3) 総合窓口取扱業務の精緻化について、ご提案のように変更はできません。
12	5. 委託業務内容 (4) アウトソーシング化の導入可能性の検討	” 包括的なアウトソーシングが導入可能な窓口業務 ” についてもどこまでをアウトソーシングするのかを決めるのは岸和田市様であり、それを基にメリット・デメリット（留意点や課題含む）を洗うことを支援することは可能です。 さらに、アウトソーシング範囲が決まったとしても、” アウトソーシング化による正規職員の時間節減効果の試算 ” は出せても ” 費用対効果の検証 ” は、アウトソーサーの委託費用が不明（他市のは参考にならない）、費用対効果の検証はできません。 費用体効果の検証について削除して頂くことは可能でしょうか？	アウトソーシングが可能かどうかを判断するための資料作成を求めている、費用対効果についても重要な判断材料となりますので、本件について削除することはできません。
13	5. 委託業務内容 (6) 総合窓口支援システムに係る検討	対象範囲を確定せずに工程やスケジュールを描いても、粗く絵にかいた餅レベルになります。 弊社のスマート窓口システム導入の工程表であれば提示可能です。	特定のシステム導入に関するスケジュールではなく、作業部会やワークグループでの議論、業務分析結果を通して総合窓口像に対応する情報処理システム構築のための、機能要件や連携要件、システム構築の工程やスケジュールなど、必要な事項について調査・整理を行ってください。
14	5. 委託業務内容 (7) 総合窓口導入実行計画の作成支援	要件が現段階では不明（あいまいで見えない）なので事業費は概算であっても算定できかねます。概算事業費について削除頂くことは可能でしょうか	概算事業費についても導入計画に含めてください。

岸和田市窓口業務の改善検討支援業務委託プロポーザル 質疑回答

番号	質疑事項	質疑内容	回答
15	7. 検査	納品物の期限が変更されるという(2)は業務を行う上で大きなリスクとなる為、大きな理由がない限りは外して頂きたいです。なにか理由がございますでしょうか？	業務完了が予定よりも早期に遂行された場合を想定しています。
16	8. 成果物の提出等	成果物、作成した資料の著作権については譲渡できかねます。削除頂くことは可能でしょうか？	著作権に関する詳細は別記3「著作権等取扱特記事項」のとおりです。