

○令和8年度沼津市窓口サービス改善事業業務委託

質問番号	資料名等	質問事項	回答
1	参加要領 4 参加資格要件	弊社グループ内で窓口やBPRの資格があり、今回の再委託先に当該グループがあれば、弊社が窓口やBPRの実験経験がなくとも参加可能でしょうか。	原則として、実績は契約主体となる法人単体で判断をしますが、親会社から当該事業を事業承継したことが証明できる場合は、親会社の実績を承継した法人として取り扱います。 一方、単なる同一グループ内の別法人が持つ実績、実績のない法人のものとして採用することは、法人格が異なるため認められません。よって、この場合は参加資格なしとなります
2	参加要領 9 企画提案書等の提出	企画提案書（様式自由）について、表紙や目次も含めて10ページでしょうか。	9 企画提案書等の提出（3）その他、注意事項③にあるとおり、「企画提案書は工程表、実施体制調書、見積書を除き10ページ以内で作成すること。」としておりますので、表紙や目次も含めて10ページ以内でお願いします。
3	参加要領 9 企画提案書等の提出	②に「PDFデータで選定委員が確認することを前提としたサイズとすること。」とありますが、選定委員がPDFデータを確認するための端末（画面サイズおよび縦横比）は、一般的なノートパソコンと同等という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり、一般的なノートパソコン（13-15インチ程度、縦横比16:9または16:10）の画面上下での閲覧を想定しています。 選考委員は画面上で拡大・スクロールしながら確認するため、標準的なA4サイズ（横向き推奨）で作成いただき、図表や文字が過度に小さくならないよう、視認性に配慮した構成をお願いします。
4	参加要領 別表 評価項目	評価対象となる文書が、p.5「9 企画提案書等の提出（1）提出書類」に記載の③-⑤や先に提出する様式2「同種業務実績表」との対応関係が定まっているか、また対応関係が定まっている場合は、それを採点対象範囲として限定しているかどうかを確認させていただければ存じます。 例えば「評価項目 ⑤他自治体における同種業務またはそれに準ずる実務及び実績は豊富か。」は「様式2 同種業務実績表」のみを以て採点するの、企画提案書に別途記載があれば、それも採点対象となるか等です。 本質問の趣旨は、10ページと限られた紙面で可能な限り具体的に提案させていただいたためです。	評価は、提出された全ての書類を総合的に勘案して行います。 例えば「同種業務の実績」については、様式2の内容に加え、企画提案書内で補足された実績やノウハウに関する記述も評価の対象となります。 各様式は定量的な事実や概要を示すもの、企画提案書はそれらを背景とした具体的な提案能力を示すものと捉えております。 10ページという限られた紙面を有効に活用いただくため、各書類で重複を避けつつ、貴社の強みが多角的に伝わる構成でご提案ください。
5	参加要領 その他	今回は、調査・提案のためのため、受託後にシステム会社とシステム提案を行う再委託先を、ご提案・登録することは可能か。	再委託については、あらかじめ本市の承諾を得ることで可能です。 但し、本業務は中立的・専門的な立場からの助言・提案を期待するものであり、特定のベンダー選定を前提とした公平性を欠く助言・提案は認められません。
6	公募仕様書 4 業務内容	本業務の対象とする業務の窓口業務の現状において、課題だとお考えになる点があれば、ご教示願います。	現在の窓口業務では、住民サービスの利便性向上（書かない・待たない・行かない）や内部事務の効率化が十分に図れていないと考えています。 特に、対面窓口や申請プロセスにおけるデジタル活用の遅れを、サービスデザインの観点から抜本的に見直す必要があると考えます。 このことから、BPRによる業務の可視化を通じ、フロントヤードとバックヤードの効率化に向けた具体的な解決策の提案を期待します。
7	公募仕様書 4 業務内容	対象業務のうち、「市民課：全ての業務」と記載がありますが、これは現行「沼津市事務分掌規則」の第八条に記載されている「市民課」の各々の業務を全て対象とする、という認識で合っておりますでしょうか。その場合、出先機関である「市民窓口事務所」「斎場」の業務も含まれますか。	お見込みのとおりです。 そのため、「市民窓口事務所」及び「斎場」についても、本業務の業務内容に含まれます。
8	公募仕様書 4 業務内容	窓口改革にあたって、市民課、およびこども未来創造課（児童手当、児童扶養手当、医療費に関する業務）において、現在活用されている基幹システム以外の関連システムやツールがございましたら、ご教示ください。	市民課では「書かない窓口（スマート窓口）」を導入しています。 本システムはタブレットを使用し、番号入りの異動履歴、申請書の自動作成・出力する機能、ライブイベントごとに必要な質問を表示させ、回答に応じて該当手続きを特定・案内する手続案内機能を備えています。 さらに、多言語・やさしい日本語表示、OCR抽出証明取り、市民が事前に手続き案内に回答した内容のQR連携、基幹システムとの双方向連携などの機能があります。
9	公募仕様書 4 業務内容	業務改革を行うにあたって沼津市様にて活用できるツール（RPA、ローコード、生成AIなど）がございましたら、ご教示ください。	本市で導入しているツールは、RPAと生成AI（自治体専用生成AI ZEVO、コモンズAI）になります。
10	公募仕様書 4 業務内容（2）既存業務の調査と可視化	ヒアリング関連については、現地でのヒアリングも検討するが、リモートでのヒアリングも可能か。	リモートによるヒアリングも可能です。
11	公募仕様書 4 業務内容（2）既存業務の調査と可視化	ヒアリング以外に、現状のマニュアルやフローについては、現状の作業時間やフローの書き出しや、マニュアルの提出等をお願いすることは可能か。	現在、マニュアルは手続きやシステム操作等、個別に作成しており、業務全体を見渡せる業務マニュアルやフローは作成していません。 本業務は、そうした業務知識となっている業務を可視化し、個人化を解消することを目的としています。 また、現状の作業時間やフローの書き出しなどの協力は可能ですが、職員の負担が最小限になるよう、高い専門性に基づいた手法の提案を期待します。
12	公募仕様書 4 業務内容（2）既存業務の調査と可視化	既存業務の調査にあたって、業務量調査と既に実施済のものがございましたら、教えてください。また、調査済の事項について事業開始に開始いただくことは可能でしょうか。	業務量調査等は実施していませんので、提供できるデータはありません。
13	公募仕様書 4 業務内容（2）既存業務の調査と可視化	各課が所管する業務のうち、システム標準化の対象業務となっているもの（例：市民課であれば住民基本台帳、戸籍（戸籍、戸籍の附属）、こども未来創造課であれば児童手当、児童扶養手当等）は、システム標準化の作業において、Fit&Gapの実施等により現行業務フローをある程度整理されているかと存じます。 そこで、本業務委託のスムーズな進行のため、受託後に当該ドキュメントを貸与いただくことは可能でしょうか。	システム標準化の過程で整理された資料については、本業務の円滑な遂行に資するため、契約締結後に可能な限り貸与いたしますが、現時点では全ての対象業務において詳細なフロー図やマニュアルが作成されていない状況です。 そのため、受託者の専門的な知見に基づき、ヒアリング等を通じて現状の可視化と課題抽出を行っていただくことを期待しております。
14	公募仕様書 4 業務内容（4）書かない窓口の活用を前提とした業務フローの改善	本仕様書に記載の「既存の書かない窓口システム」について、現時点で沼津市様において想定されているシステムの概要をご教示いただくことは可能でしょうか。	現在、一部の業務において「書かない窓口（スマート窓口）」を導入しています。 この既存システムは、マイナンバーカード等を利用した申請書の自動作成や手続き案内機能、基幹システムとのデータ連携を行うための基盤となるものです。（詳細は、質問番号11のとおり） 本業務では、この既存システムの機能を前提としつつ、窓口の手続き全体をワンストップ化するための課題整理や、さらなる業務フローの改善提案を求めています。
15	公募仕様書 4 業務内容（4）書かない窓口の活用を前提とした業務フローの改善	「窓口で行う手続きの流れとその他手続の整理を行い～」につきまして、その他手続の具体例がありましたら、ご教示ください。（「その他手続とは、“窓口で行わない手続き”という解釈でしょうか）	「その他手続」とは、窓口（対面）で完了せずに関連して発生する一連の手続を指します。 具体的には、オンライン申請（電子申請）が可能なものや、郵送による手続、または他課にまたがる関連手続（例：転入に伴う市民課での住民登録と、それに付随することも未来創造課での児童手当申請等）を含みます。 窓口とそれ以外の手順を整理し、住民が「書かない・待たない・行かない」を実現するための、ワンストップ化を視野に入れた業務フローの改善提案を求めています。
16	公募仕様書 5 スケジュール	「庁内の合意形成が図れるよう、資料の提供や説明会の開催等を通ずる」と記載がありますが、庁内の関連職員への通知等は、沼津市様にてご協力いただくと認識いただいておりますでしょうか。	庁内の関連職員への通知等につきましては、ICT推進課で対応することも可能です。
17	公募仕様書 6 成果品	データ授受の方法につきご教示ください。	電子メールもしくはファイル転送サービスを用いた方法を想定しています。
18	公募仕様書 6 成果品	「なお、電子ファイルについては本市において再編集可能なファイル形式とする」と記載がありますが、Microsoft Word, Excel, PowerPoint等のファイル形式を想定されておりますでしょうか。Adobe Illustrator等は含まないという理解でよろしいでしょうか。もしよろしければ再編集可能なファイル形式の例を列挙していただけますでしょうか。	お見込みのとおり、Microsoft Word・Excel・PowerPointを想定しています。
19	その他 その他	貴市の調達ホームページにおいて、本案件とは別に「令和8年度沼津市BPRによる業務改善支援業務委託」の公募プロポーザルが実施されていることを確認しております。 同プロポーザルでは、5所属・5業務以上を対象としたBPR支援が求められておりますが、今回の「令和8年度沼津市窓口サービス改善事業業務委託」の対象である市民課およびこども未来創造課が、当該BPR支援の対象に含まれる可能性はございますでしょうか。 ※同プロポーザルの対象が重複した場合、現場職員の皆様に過度な負担が生じる懸念があるため、確認のためお問い合わせしております。	ご質問の「令和8年度沼津市BPRによる業務改善支援業務委託」については、全庁的な視点で優先度の高い部署を選定するものであり、本事業とは目的や対象を分けています。 本業務は、市民課・こども未来創造課に特化しており、フロントヤード改革（書かない窓口等）の実現をゴールとしていることから、対象部署が重複しないよう庁内で調整する予定です。
20	その他 その他	貴市では毎年、市民意識調査を実施されており、各年度ごとにテーマを設定して市民の皆様へアンケートを行っていることと承知しております。 つきましては、令和8年度の市民意識調査において、現行の窓口の使い勝手や利便性等に関する項目を設ける予定があるかについて、お問い合わせいただけますでしょうか。 また、もし当該内容をアンケート項目として追加される予定がある場合には、集計結果をご共有いただくことは可能でしょうか。 当方としては、窓口サービスの改善検討を行う際のインプットの一つとして活用させていただきたいと考えております。	現時点で市民意識調査に当該項目を設ける予定はありません。 しかし、本業務の検討にあたり、市民意識調査が必要であるとの提案をいただいた場合には、実施の可否を含め担当課と調整を図ることは可能ですが、必ずしも市民意識調査の対象として採用されるとは限らない点につきまして、あらかじめご承知おさください。