

尼崎市窓口 BPR 支援業務委託に係る質問及び回答について

尼崎市総務局行政マネジメント部行政管理課

	質問	回答
1	対象となっている事務について、システム標準化の時期はいつを予定されておられますでしょうか？また、本件についてシステム標準化を見据えた BPR を希望されますでしょうか？	<ul style="list-style-type: none">・国民健康保険システム：標準化移行済・国民年金システム：標準化移行済・後期高齢者医療保険システム：令和9年1月移行予定 上記のいずれも、システム標準化の影響を踏まえた BPR を行う前提で提案願います。
2	本業務の対象事務について、業務システムの構築・運用保守ベンダーはどちらになりますでしょうか？なお、システム標準化前後でベンダーが変更になるようであれば、その旨もご教示ください。	<ul style="list-style-type: none">・国民健康保険システム：富士通 Japan 株式会社 ※市町村事務処理標準システムの運用保守を委託。当該システムは国から委託を受けた国保中央会が開発（株式会社日立システムズ）し、希望する自治体へ提供しているもの。・国民年金システム：富士通 Japan 株式会社・後期高齢者医療保険システム：富士通 Japan 株式会社 上記のいずれも、現時点において、ベンダー変更の予定はありません。
3	評価項目について、それぞれ評価点はございますでしょうか？あるいは、こういった評価項目をより重視されておられますでしょうか？	各評価項目の配点等については、公表しておりません。

	質問	回答
4	<p>業務プロセス見直し、オンライン化、DX ツールの導入、BPO 等の改善提案との記載がございますが、現時点で実施されている事項（導入済みのツール等）や予定されている事項があればご教示ください。（例：RPA を導入しているが、業務の自動化は今後検討している、など）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国民健康保険、国民年金 DX ツール（電子預貯金照会関係・ツール名：pipitLINQ（ピピットリンク）、PiMS（ピムス））、RPA（複数業務）を導入しており、RPA については令和8年度に拡大を予定しております。 ・ 後期高齢者医療制度 1 業務「あんま・マッサージ・はり・きゅう施術費助成事業における請求データの入力業務」に RPA を導入しています。他の DX ツールについては、今後本市のデジタル推進部門と連携する中で導入を検討していきたいと考えております。
5	<p>現時点で想定されている制約条件（庁舎改修の可否、レイアウト変更の範囲（サービスセンターを含むか）等）があればご教示ください。</p>	<p>現時点において、特に制約条件は設けておりませんが、今後、尼崎市役所本庁舎（尼崎市東七松町1-23-1を指す。以下同じ。）における現執務室の範囲内でのレイアウト変更はありえまないので、その前提で提案願います。</p>
6	<p>改善策の実施に伴い事務室のレイアウト変更を行うことが必要または可能である場合は、その変更案についても具体的に提示することとの記載がございますが、現状のレイアウト図面は提供いただけますでしょうか？あるいは、CAD 等による現状図面の書き起こしは必要でしょうか？また、改善後のレイアウト図面の作成等は想定されておられますでしょうか？</p>	<p>現状のレイアウト図面については、PDF 形式で提供可能ですので、契約締結後に提供いたします。</p> <p>必要に応じ、CAD 等による現状図面の書き起こしをしていただく中で、改善後のレイアウト図面の作成等をお願いしたいと考えております。</p>
7	<p>事務室のレイアウト変更の検討や実施にあたり、貴市の庁内ネットワークの保守事業者に、実際の配線等の作業についてご協力いただくことは可能でしょうか。</p>	<p>既存端末は有線接続であるため、露出している配線の範囲内であれば移設可能です。なお、移設の規模によっては別途業務委託として再配線や中継ハブ追加等の費用が発生するため、その都度、事前に本市と協議願います。</p>

	質問	回答
8	<p>窓口利用体験調査を過去に実施されておられますが、本業務の対象事務については、窓口利用体験調査実施済みでしょうか？又は今後実施を予定・希望されておられますでしょうか？</p>	<p>仕様書に記載する対象業務のうち、国民健康保険の加入手続きについてのみ「子育て世帯の転入」をパーソナのケースとして調査を実施しましたが、子育て世帯の転入に係る全手続トータルの待ち時間や紙の枚数、回遊ルートに着目した調査のため、個別の深掘はしておりません。また、今後の実施も予定しておりません。</p> <p>また、国民健康保険の他の手続き、国民年金の手続き、後期高齢者医療制度の手続きについても、現時点において実施の予定はありません。</p>
9	<p>現行の「あまがさき共創DXプラン」について、今年度で対象期間が満了すると認識しております。次期のDXに関する計画において、フロントヤード改革関連で特に重視しようとお考えの施策等ありますでしょうか。（例：行政手続オンライン化100%を目指す、等）</p>	<p>次期プラン（あまがさき共創DXプラン2.0。令和8年4月スタート予定）において、フロントヤード改革（本市では、「窓口手続のスマート化」と呼んでおります。）は、重点取組1（全部で6つ）に位置付けており、「行かない・待たない・書かない」窓口を目指す方針となっております。具体的なKPIとしては、「主要窓口における手続体験満足度95点（来庁者へのアンケート調査）」、「オンライン申請手続数1,000件」、「オンライン申請利用数100,000件/年」を掲げております。そのため、まずはオンライン申請への対応（BPR含む）に取り組むとともに、来庁者の待ち時間削減（例えば、予約制やAI-OCR・RPAの活用等）や、書かない窓口システムの導入（タブレットや基本4情報の自動印字システム）、将来的には窓口DXSaaSの導入も構想に含めております。</p> <p>なお、次期DXプランの素案は先日パブリックコメントにかけておりますので、該当ページを共有いたします。</p> <p>あまがさき共創DXプラン2.0(素案)について 尼崎市公式ホームページ</p>

	質問	回答
10	現在の貴市のネットワークモデルは「 α モデル」という認識でよろしいでしょうか。	「 β モデル」となります。
11	ネットワークモデルの変更の予定はありますでしょうか。	予定しておりません。
12	提案実施要領3ページ9企画提案書の作成及び提出 (2) 提出書類詳細 提案書にA3を挿入することは可能でしょうか？可能な場合はA4の2枚分の換算でしょうか？	A4に縮小することが困難又は不適當である場合は、A3でのご提出も可とします。 その場合、A3・1枚でA4・2枚の換算とします。
13	提案実施要領3ページ9企画提案書の作成及び提出 (2) 提出書類詳細 企画提案書の概要版はプレゼン当日にモニター照射するためのものでしょうか？A4かA3で印刷した概要版を当日配布することは可能でしょうか？	お見込みのとおりです。 A4又はA3で印刷した概要版を当日配布することも可とします。その場合、計8部（両面印刷、カラー、ファイル綴り又はホッチキス止め）をご用意いたします。
14	提案実施要領5～6ページ11評価方法 各評価項目の配点をご教授ください。また価格は評価項目10「自由提案等」の項目で採点される認識でよろしいでしょうか？	各評価項目の配点については、公表しておりません。 価格については、お見込みのとおり「10 自由提案等」の項目での採点となります。
15	提案実施要領6ページ13契約に関する事項 (3) 契約保証金 契約保証金につきましては、貴市契約規程に記載のとおり「履行保証として充当される」という認識で相違ございませんでしょうか？	お見込みのとおりです。
16	委託仕様書1ページ3. 業務委託の内容 (3) 窓口BPR支援 説明会を「直接対面方式」で実施する場合も、音声入りのデータや動画の提出が必要でしょうか？	「直接対面方式」で実施する場合であっても、音声入りのデータや動画（情報保障の観点から、できれば日本語字幕を付したものを希望）の提出が必要となります。

	質問	回答
17	委託仕様書1ページ 3. 業務委託の内容 (3) 窓口 BPR 支援 職員ヒアリングを実施する際の場所は、庁舎内で会議室等を準備 いただける認識でよろしいでしょうか？	尼崎市役所本庁舎内にて会議室を準備します。
18	委託仕様書1ページ 3. 業務委託の内容 (3) 窓口 BPR 支援 ア業務の可視化 業務の可視化を行う際、例えば現状利用されているマニュアルなど 一定貴市の業務把握ができる資料の提供はございますでしょうか？	・国民健康保険、国民年金 システム標準化に伴い、新たなシステムの仕様に合わせて適宜 運用の見直しを進めており、マニュアル等資料の整備が追いつい ておらず、資料提供は困難な状況です。そのため、他市事例の参 照やヒアリング等を通じて、業務の可視化を進めていただく必要 があります。 ・後期高齢者医療制度 窓口受付マニュアル及び内部事務マニュアルについては、一部 提供可能です。
19	委託仕様書2ページ 3. 業務委託の内容 (3) 窓口 BPR 支援 ウ業務改善提案 契約締結日は令和9年3月31日となりますが、一方で業務改善 提案は令和8年9月想定にて終わらせる想定でございます。こちら は本事業について上半期にリソースを集中させ、業務実施報告書 の提出までを終わらせても問題がない認識で相違ございませ んか。	業務改善提案を契約期間中の早期に完了いただいた場合であつ ても、仕様書3(3)の一部及び(4)に記載する業務については契約期 間満了まで継続される想定としておりますので、業務実施報告書 については契約期間満了後にご提出いただくこととなります。

	質問	回答
20	委託仕様書2～3ページ 4. 対象業務 (1) 業務内容 各対象業務に携わっている正職員の役職と人数、会計年度任用職員 の人数をご教授ください。	令和7年度時点での職員配置数 ・国民健康保険、国民年金 正規：課長2名、課長補佐1名、係長11名、一般職35名 正規以外（会計年度任用職員等）：28名 ・後期高齢者医療制度 正規：課長1名、課長補佐1名、係長1名、一般職5名 正規以外（会計年度任用職員等）：2名

以上