

令和8(2026)年度市町窓口DX伴走支援業務委託公募型プロポーザルに関する質問回答

栃木県経営管理部行政改革ICT推進課

No	該当箇所	質問内容	回答
1	実施要領 4 プロポーザル実施の手続 (4)参加表明書の提出	「参加表明書（別紙様式2）及び参加資格確認書（別紙様式3）及び類似業務実績確認書（別記様式4）」の提出が必要とのことですが、これら3つの様式について、調印は不要ということでしょうか。	お見込みのとおりです。
2	実施要領 4 プロポーザル実施の手続 (4)参加表明書の提出 ウ 提出方法	提出方法について「電子メール、持参又は郵送」との記載がございます。これは電子メールでの提出は必須で、加えて持参又は郵送による提出が必要ということでしょうか。	電子メール、持参、郵送のいずれか一つの方法により提出してください。 電子メールでの提出を必須とし、併せて持参又は郵送による提出を求めるものではありません。
3	実施要領 4 プロポーザル実施の手続 (6)企画提案書の提出	企画提案書のページ数に制限がある場合は、ご教示ください。	ページ数の制限はありません。
4	実施要領 4 プロポーザル実施の手続 (6)企画提案書の提出	企画提案書は、参加者名が類推できないように作成することですので、調印は不要ということでしょうか。	お見込みのとおりです。
5	仕様書 1 委託する業務の概要 (2)目的	令和7(2025)年度にも同様の業務を委託されていると確認しましたが、今年度と同様の業務概要であったか、またどの市町を選定したのでしょうか。	令和7（2025）年度には、今年度とほぼ同様の業務概要で実施しております。 また、令和7（2025）年度における支援対象市町は栃木県野木町です。
6	仕様書 1 委託する業務の概要 (4)支援対象市町	「人口10万人以下の2市町を想定する」との記載ですが、本業務に支援対象市町を選定は含まれておらず、契約後には具体的な対象市町をご提示いただけるという認識で問題ないでしょうか。	プロポーザル選定後の受託予定者との協議時に、本県から対象市町を提示する予定です。
7	仕様書 1 委託する業務の概要 (4)支援対象市町	支援対象市町を選定は貴庁にて行う（つまり本業務委託範囲外）という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
8	仕様書 1 委託する業務の概要 (4)支援対象市町	2市町は、誰がどのような基準でどのタイミングで選定を行うのでしょうか。	本県が現在選定中であり、プロポーザル選定後の受託予定者との協議時に本県から提示する予定です。

No	該当箇所	質問内容	回答
9	仕様書 2 業務の実施内容 (1)BPRの手法を用いたDXの伴走支援	本業務は、あるべき姿（ToBe）の定義から改善施策の実行支援までを含むものと理解しております。そのため、ToBe業務フローの設計にあたっては、支援対象市町の主体性を前提としつつ、受託者が具体的な業務設計案を提示し、関係部門を含めた合意形成を経て決定する進め方になるとの理解でよろしいでしょうか？	お見込みのとおりです。
10	仕様書 2 業務の実施内容 (1)BPRの手法を用いたDXの伴走支援	窓口業務の効率化にあたっては、来庁後の処理だけでなく、来庁前の情報提供や手続き案内のあり方が窓口業務の処理効率に影響すると認識しております。そのため、必要に応じて、来庁前対応についても窓口業務に関連する範囲で改善検討の対象に含めることが可能か、ご教示ください。	お見込みのとおりです。
11	仕様書 2 業務の実施内容 (1)BPRの手法を用いたDXの伴走支援 ア 支援内容 (ア)支援対象業務の選定	本業務における対象業務の選定にあたっては、短期間での効果創出と他市町への横展開可能性の両立が重要と認識しております。 そのため、以下の観点を踏まえて選定することが有効と考えておりますが、このような理解でよろしいでしょうか？ ・手続きが複雑で住民が迷いやすい業務 ・ケースごとの判断が多く、職員の対応負荷が高い業務 ・説明や確認が多く、処理時間が長くなりやすい業務	原則、支援対象の各市町にヒアリングを行った上で、支援対象市町のニーズ、事業目的との整合性、実現性等を加味し支援対象業務を選定することとしています。
12	仕様書 2 業務の実施内容 (1)BPRの手法を用いたDXの伴走支援 ア 支援内容 (イ)現行の業務フローの確認及び可視化～ (オ)改善方法の検討及び提案	現行業務の可視化や課題抽出にあたり、既存の業務フロー図や各種資料（紙・電子データ）が存在する場合には、それらを活用することで効率的な分析が可能と考えております。その際、これらの資料を基にAI等の技術を活用し、業務フローの整理や課題抽出の補助的な分析を行うことについて、問題ないと理解でよろしいでしょうか？ あわせて、個人情報や機密情報の取扱いに配慮する前提で、AI活用に関する留意点や制約があればご教示ください。	AIの利用について妨げるものではありませんが、情報の取扱いについては、支援対象市町がセキュリティポリシーやガイドライン等に基づき判断することであるため、支援対象市町の指示に従ってください。
13	仕様書 2 業務の実施内容 (1)BPRの手法を用いたDXの伴走支援 ア 支援内容 (キ)改善施策の実行支援	本業務では要件整理・仕様整理までを想定しているか、あるいは導入判断やベンダー調整まで含むことを想定しているか、想定されている範囲があればご教示ください。	要件の定義や仕様書に盛り込むべき内容等を整理し、支援対象市町に提供することを想定しています。
14	仕様書 2 業務の実施内容 (1)BPRの手法を用いたDXの伴走支援 イ 進行管理	委託業務の体制として貴庁の役割は、プロジェクト全体管理という認識でよろしいでしょうか。	プロジェクト全体管理のほか、自治体業務の経験等から助言を行うことがあります。

No	該当箇所	質問内容	回答
15	仕様書 2 業務の実施内容 (1)BPRの手法を用いたDXの伴走支援 ウ 支援方法	本業務では、支援対象市町における現地での支援を基本とするものと理解しております。一方で、業務の効率的な推進および継続的なコミュニケーションの観点から、現地支援に加え、Web会議やチャットツール等を活用したオンラインでのやり取りや資料・成果物の共有環境の整備等を併用することが有効と考えております。現地支援を基本としつつ、オンラインでのコミュニケーションや情報共有を組み合わせ合わせた進め方として差し支えないか、ご教示ください。	自治体ごとの業務環境や情報セキュリティ上の要件等が異なることから、各自治体の指示に従ってください。
16	仕様書 2 業務の実施内容 (2)窓口DX事例集の作成及び周知会の実施 ア 窓口DX事例集	窓口DX事例集は一から作成するのではなく、貴庁が昨年度作成された関連資料を改定・内容追加する形でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
17	仕様書 2 業務の実施内容 (2)窓口DX事例集の作成及び周知会の実施 ア 窓口DX事例集	窓口DX事例の収集方法は公開情報調査調査を主とし、現地調査やヒアリングは不要という認識でよろしいでしょうか。	2(1)で行う対象市町に対しての伴走支援の内容を、事例として資料化することを想定しています。支援対象市町以外への調査・ヒアリングを基にした事例集の作成を求めるものではありません。
18	仕様書 2 業務の実施内容 (3)支援対象市町の幹部向け研修の実施	「要望があった際に実施する」との記載ですが、各市町 1 回程度の開催を想定することで、問題ないでしょうか。	問題ありません。
19	仕様書 2 業務の実施内容 (3)支援対象市町の幹部向け研修の実施 オ 講師	テーマ内容により一部を外部講師とすることも可能でしょうか。	可能です。
20	仕様書 3 業務の実施体制・方法 (3) 定例会の実施	定例会の開催頻度は、原則として月 1 回 1 h 程度を想定することで、問題ないでしょうか。	問題ありません。
21	仕様書 3 業務の実施体制・方法 (3) 定例会の実施	契約者（貴県）及び受託者（弊社）の 2 者会議と捉えて問題ないでしょうか。もしくは、支援対象市町を含めた会議を想定されておりますでしょうか。	本県と受託者との 2 者会議を想定しています。