

質問と回答

7月16日回答

番号	質問該当書類	該当箇所	質問内容	回答
1	要求水準書	4 業務内容 (1)内容 イ 業務可視化及び現状把握	ご提供いただく388業務について、全て業務フローなどの可視化を行うことが前提であるのか、それとも、改善効果が高いと予測される業務を選定して可視化するのか、どちらかをお考えか、ご教示いただければと思います。	本市が目指す「ワンストップ型総合窓口」実現のために、各課が所管する各種手続きを出来るだけ集約する必要があります。 基本的な考え方としては、専門性の高くない定型業務(総合窓口で対応できる業務)を可視化することを想定しており、388業務全ての業務フローを作成する必要はありません。特にライフイベントに起因する業務の約200業務がベースになると考えています(「別紙2 対象業務一覧」を参照)。その内、同資料において『職員派遣』と表記があるものについては、職員派遣により担当職員が入れ替わる(引き継ぐ)までの業務フローを整理し、可視化します。
2	要求水準書	4 業務内容 (2)内容 イ 業務可視化及び現状把握	上記にて「改善効果が高いと予測される業務を選定して業務フローを可視化する」場合、業務フローを可視化する対象業務数をどれくらいをお考えでしょうか。(例:5業務、10業務、50業務、100業務、など規模をお教え頂ければと思います。)	また、子育て支援関連業務などで『集約』と記載されるものについても、専門性の高い業務もあり、原課で対応しなければならない業務もあります。しかし「子育て支援課」は令和8年度から「保健・福祉・子育て支援施設」に移ることとなり、その場合は遠隔相談システム等で施設間を取り次ぐ(つなぐ)までの対応を可視化することとなります。 このように、ある程度本市で選定は行っていますが、様々な手法により選定業務の追加を御提案ください。 なお、受託者には契約後速やかに本市が作成した「業務記述書」を提供します。