

新庁舎・ミニ区役所を見据えた窓口業務改革支援委託事業者選定プロポーザルに係る質問・回答一覧

No.	質問	回答
1	本案件の受託者において、後発案件への参加制限はありますか。	本案件の受託者およびその関連事業者は、業務遂行過程で他の BPO 事業者やシステムベンダの情報を知り得るため、公共調達の公平性確保の観点から、後発案件への参加は制限させていただきます。この制限については実施要領および仕様書(案)にも明記いたします。
2	過年度に貴区が実施された調査について、調査対象となった手続の数を教えて下さい。また、過年度は調査対象とならなかったものの、本委託で新たに調査対象とすべきと考えている手続がある場合はその数についても教えていただければと思います。	過去、住基・戸籍・個人番号カード事務における 98 の事業について事務量の算定調査、19 の手続きについて業務プロセスの調査を実施しました。手続数については大きな変動はない想定ですが、本委託においては各手続きについて、フロントヤード業務・バックヤード業務の切り分けを行い、窓口部門・管理部門それぞれに調査を実施する予定です。
3	仕様書「6-1. 現行窓口サービスの調査と分析」に記載されている「業務量の調査」の実施について、WEB アンケート形式や Excel 調査票の配布、紙調査票の配布など、実施方法に指定はあるか	実施方法に指定はありませんが、当区が過去に実施した調査においては Excel 調査票を配布しております。
4	仕様書「6-1. 現行窓口サービスの調査と分析」に記載されている「来庁者アンケート」の実施について、WEB アンケート形式や紙アンケート票の配布など、実施方法に指定はあるか	実施方法に指定はありませんが、当区が過去に実施したアンケートにおいては WEB アンケート(LoGo フォーム)を基本としつつ、対応が難しい場合は紙アンケートも併用しました。
5	仕様書「6-3. 新しい窓口業務体制構築に向けた方針策定」に記載されている「一括事務処理センターの設置に向けた計画案」や「調達仕様書」について、オフィスレイアウト設計や物品・備品等の見積りなどの程度の精度を求められているか	左記計画案や調達仕様書については、来年度以降の予算要求に使用するに足る精度・説得力が求められます。ただし、一括事務処理センターの実施体制や BPO の業務範囲については現段階では不確定な部分が多いため、詳細については定例会等を通じ協議によって決定していく想定です。
6	本業務の受注者は、次年度以降の一括事務処理センターの調達に参加ができないこととなりますでしょうか。	No.1 の回答のとおりです。
7	上記に関連して、再委託先も同様の扱いとなりますでしょうか。	No.1 の回答のとおりです。
8	本業務の受注者は、RFI の実施に当たって、BPO 事業者やシステムベンダとしての立場として RFI に参加することは可能でしょうか。	可能ですが、No.1 の回答のとおり、後発案件への参加は制限させていただきます。

9	<p>現行窓口サービスの調査と分析について、業務量調査を行う対象課は区民課、住民情報課、各事務所(5か所)と認識していますが、各事務所の対象施設数をご教示ください。</p>	<p>対象課については、ご認識のとおりです。各事務所が所管する施設数については、区ウェブサイト (https://www.city.edogawa.tokyo.jp/kuseijoho/gaiyo/shisetsuguide/bunya/bunkachiiki/) をご参照ください。</p> <p>ただし、それぞれの窓口で住基・戸籍・個人番号カード事務に従事する職員に対して調査を行う想定のため、各事務所が所管する施設は調査対象外です。</p>
10	<p>窓口利用体験調査を行う場所は本庁舎のみでよろしいでしょうか。(各事務所なども含みますでしょうか。)</p>	<p>本庁舎にある区民課にて実施する想定ですが、調査結果の分析や窓口サービス改善に向けた提案をいただくために必要であると判断した場合は、各事務所において実施することも考えられます。</p>
11	<p>来庁者アンケートのサンプル数はどの程度必要となりますでしょうか。</p>	<p>特に基準は設けておりませんが、本委託業務の成果物である計画策定に必要な十分な精度を確保できるサンプル数としてください。なお、参考情報として、当区が過去に実施したアンケートでは2週間程度の集計期間において約280人の方から回答をいただいております。</p>
12	<p>庁内PT会議について、会議の進行や議題検討は江戸川区様のご担当の理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>当区は今年度、一般社団法人 GovTech 東京が実施する「プロジェクト型伴走サポート」に参加し、事業への技術的助言を受けております。仕様書「6-2. 庁内PTの運営支援」に記載の会議は上記伴走サポートの一環として行っているため、会議の進行は GovTech 東京が担当しますが、議題検討については参加者の協議により実施しております。また、仕様書「6-6. 定例会への参加」に記載の定例会については、事務局(地域振興課庶務係)が主導して進行することを想定しておりますが、必要に応じて住基・戸籍関連部署の職員や GovTech 東京の担当者を同席させるものとします。なお、GovTech 東京の担当者の参加は令和8年3月までです。</p>
13	<p>電子申請率について現在の利用率と目標値があればご教示ください。</p>	<p>電子申請の利用率は手続によって差があり、法令の制約によって申請の電子化が難しい手続もありますが、住基・戸籍・マイナンバー関連で電子申請化がされている手続においては、令和5年度の実績で平均して25%程度です。目標値としては70%を設定しております。</p>
14	<p>成果物について提出前に区と複数回の協議を行い、納入期限までに区の承認を得るとありますが、最終承認は経営幹部等を含めた合意が必要など、どのような承認プロセスとなりますでしょうか。</p>	<p>ここでいう「区の承認」とは、全庁的なものではなく事務局(地域振興課庶務係)による承認を想定しておりますが、承認にあたり上層部に諮ることは考えられます。</p>

15	仕様書 6-1(1)「窓口における各業務について、業務量の調査を行い」と記載されています。区民課・住民情報課・各事務所の窓口業務のみを対象とすることで問題ないでしょうか。	区民課・住民情報課・各事務所の担当する各業務について、フロントヤード・バックヤードの切り分けを行ったうえで調査を実施する想定です。
16	仕様書 6-1(1) 窓口利用体験調査の支援にあたり、江戸川区様で予定されている実施時期、期間、体制(人数、検討チーム数等)についてご教授ください。	令和7年10月頃より3か月程度の期間で実施予定です。 地域振興課庶務係の担当職員3名が、庁内PTのメンバー(住基・戸籍関連部署の職員15名程度およびGoveTech東京の担当職員3名程度)と委託事業者とで協議しながら調査を進めていく想定です。
17	仕様書 6-3(1) ミニ区役所(2030年以降)、新庁舎(2031年以降)と記載があり、一括事務処理センターの計画案においても盛り込む必要がございます。一括事務処理センターが必要と判断された際、2026年度予算化、2027年度以降に設置の認識でありますでしょうか。	No.5の回答のとおり、一括事務処理センターの実施体制については現段階では不確定のため、設置時期についても定例会等を通じ協議によって決定していく想定です。
18	仕様書 8 納品物件および納入期限 本委託業務において年度を跨ぐ際に必要な提出物などはないと認識してよろしいでしょうか。	認識相違ありません。
19	仕様書 11 (10)「受託者はセキュリティ対策実施状況について、文書により区に報告すること」とあるが、報告時期等の指定はありますでしょうか。	仕様書はまだ案の段階ではありますが、特定個人情報を取り扱うことがあった場合に、随時提出を求めるとを想定しております。特定個人情報を取り扱わない場合は、文書の提出自体求めないことも考えられます。