

質問書への回答

「松戸市税業務BPR支援業務委託に関するプロポーザル」において提出がありました質問書について、下記のとおり回答します。

実施要領

NO.	質問項目	質問内容	回答
1	1頁 2 実施場所について	松戸市指定の業務場所とは対象となる各所管課で場所（席、フロア）を用意頂けるという認識で問題無いか。	実際の業務を見ていただく場合など、必要に応じて席はご準備させていただきます。現時点で各所属に常駐して分析作業を行っていただく想定はございませんが、ご提案があれば検討いたします。
2		業務場所が「松戸市指定の場所」とあるが業務効率化の手段としてBPO化を提案させていただく場合、遠隔地センターへの移行・移管も視野にご提案させていただくことは可能か。	対象のシステム、利用者、運用方法、契約及び管理の範囲、経費、効果など明確であれば、できるできないは別として提案は構いません。
3	1頁 3 業務の目的について	ノンコア業務から職員を開放とあるが、予めノンコア業務の整理はされているか。要望値の高い対象業務等があれば、ご教示頂きたい。	令和5年度に実施した全庁業務量調査の結果や定型業務をまとめた業務一覧がございますが、実情はヒアリングを通じてご確認いただきたいと思いますと考えております。
4		1. 業務目的に記載されている以下文章について「すぐに実現できる改善については実行に移すとともに、予算化が必要な内容については早期に予算要求を目指す等、スピード感を持って取り組んでいく。」自治体の予算要求は、通常では10月～11月に行われるとの認識であるが、その時期までにICTツール等に関する一定程度の検証を済ませた上で効果を示し、自治体職員による導入判断ができる状態にしておく必要があるとの認識で良いか。	要求時期までの必要事項についてはご認識のとおりです。基本的には、令和7年度に業務支援をいただき、令和8年度以降に予算要求を予定しておりますが、適切な予算要求時期も含めてご提案をいただければと考えております。
5	2頁 6 (1) ⑤ 類似業務の受託実績について	「過去3年以内に本業務と同種又は類似で同規模のものに関し複数回受託した実績があること」とございますが、「様式3 業務実績」に記載の業務以外に「様式4 現受託業務概要」に記載の業務も受託実績に含まれますでしょうか。（複数年契約の類似業務があるため、お伺いしています。）	過去3年以内に受託したもののうち、複数年契約等で令和7年度においても受託中である場合は、様式3、様式4双方に実績を記載し、様式4には契約開始時期と複数年契約である旨を記載してください。

6	3頁 現受託業務概要について	令和7年4月1日時点で受託している業務がない場合は該当なしでの記載で問題ないか。	ご認識のとおりです。
7		貴市庁舎内ですべての会議体やヒアリング等をする必要があるか。Web会議を併用することは可能か。貴市庁舎内で打合せなどをする場合、会議室などは貸与いただくことは可能か。	必要に応じてWeb会議を併用することは可能ですが、各所属に対するヒアリング等は対面での実施を想定しております。また、その際の会議室はこちらで準備をしますが、職員との打ち合わせ以外での使用はできません。
8		対象の所属において、担当する職員数は何名か。 ・債権管理課 ・税制課 ・市民税課 ・固定資産税課 ・収納課	申し訳ございませんが、所属ごとの職員数は公表しておりません。業務受託後に基本情報をお伝えいたします。
9		LGWAN接続によるセンター移行の提案も可能か。	利用する施設やデータセンターがLGWANホスティングサービスやファシリティサービスの認定を受けているかなどの状況により異なりますが、ネットワーク構成やセキュリティ要件、監視や運用など詳細な要件を調整しないと対応は難しいと考えられます。

仕様書

NO.	質問項目	質問内容	回答
1	1頁 3 業務の目的について	1. 業務目的に記載されている以下文章について「すぐに実現できる改善については実行に移すとともに、予算化が必要な内容については早期に予算要求を目指す等、スピード感を持って取り組んでいく。」 自治体の予算要求は、通常では10月～11月に行われるとの認識であるが、その時期までにICTツール等に関する一定程度の検証を済ませた上で効果を示し、自治体職員による導入判断ができる状態にしておく必要があるとの認識で良いか。	要求時期までの必要事項についてはご認識のとおりです。基本的には、令和7年度に業務支援をいただき、令和8年度以降に予算要求を予定しておりますが、適切な予算要求時期も含めてご提案をいただければと考えております。
2	1項 5 業務内容について	貴市にて現在活用されているRPAおよびAI-OCRのソフト名をご教示下さい。また、改善案に際して貴市と異なるソフトのご導入の提案は可能でしょうか。	AI-OCR：DX Suite、RPA：WinActorとなります。異なるソフトの場合は、運用・保守・契約に係る工数が別途発生し、誰が実施するのかの調整が必要です。
3	1頁 5 (2) 対象とする業務の選定	業務一覧及び対象所属へのヒアリング等を通じて改善効果が高いと見込まれる業務を選定する旨記載がございますが、業務一覧の粒度（固定資産税賦課事務などの事務単位なのか、納税通知書発行などの作業単位なのか）、記載項目（コア/ノンコアの別、年間作業時間等）についてご教示いただけますでしょうか？	業務一覧は、定型的な業務(担い手の変更が可能な業務)について、月毎の件数、1件当たりの作業時間が記載されている簡易的なものです。大分類は当初課税業務、通年課税業務、軽自動車、固定資産税業務、収税関連業務、その他の共通・類似業務、上記以外の業務に分かれており、それぞれ14～29業務で構成されています。
4		現状の業務フローを前提とするのではなくBPRを検討する旨記載がございますが、システム標準化対象業務に関しては、システム標準化後は、関係府省が定めるシステム標準仕様の業務フローに準拠するものと考えられるため、当該システム標準仕様の業務フローを基準として、作業の削除、統合等のBPRを検討するものと理解してよろしいでしょうか？それともシステム標準仕様の業務フローとは別に貴市にて作成されている業務フローに基づき（As-Isとし）、BPRを検討のうえあるべき業務フロー（To-Be）を定める想定との理解でしょうか？	システム標準化の進捗にもよりますが、あるべき業務フロー（To-Be）についてはシステム標準化後の仕様業務フローを基準として、作業の削除、統合等のBPRを検討するものと考えます。
5		作業の削除、統合を含め、税部門を一括して横断的に改善することを前提として行うとの記載がございますが、税部門（債権管理課、税制課、市民税課、固定資産税課、収納課）の事務分掌をまたいで、各課共通のノンコア業務を特定の1課に集約し、あわせて職員定数も見直すといった組織の見直しも視野に入れておられるとの理解でよろしいでしょうか？	左記のような施策も視野に入れております。
6	2頁 対象となる業務の選定について	今回の提案以前で外部委託やICTツールが導入されている業務はあるか。	大量出力する書類（納税通知書や督促状など）の作成、封入、封緘などの業務を外部委託しております。また、相談業務や内部業務の一部でICTツールを導入しております。

7	2頁 5 (3) 詳細分析・設計業務について	貴市の各税務システム標準化は現状ベンダとの契約協議が進み、移行スケジュールの調整中との認識です。(総務省システム標準化ダッシュボードより)本業務委託は、システム標準化後の業務フロー改善を見据えた詳細分析・設計業務という考え方で相違ないでしょうか。また、移行スケジュール等が現段階でわかればご教示いただきたいです。	基本的にはご認識のとおりです。改善施策のうち、標準化を待たずにできる取り組み、標準化の影響を受けない取り組みについては先行して実施する場合があります。標準化の移行については、本市においても、現行事業者のリソース不足等により、日々厳しい協議を続けており、現時点ではお伝えすることができません。
8		BPRの実施にあたり、既に導入・活用しているBPR支援ツールはあるか。	BPR支援ツールの導入はございません。
9		(質問事項：No11に関連) 以下2点に関して、現状調査の結果、新たな手法により改善が見込まれる場合、予算要求を行ったうえで、次年度での実現を視野に対応を進めるという認識で良いか。 (i)担い手の変更(外部委託等の活用含む) (ii)ICTツールの活用	基本的には、令和7年度に業務支援をいただき、令和8年度以降に予算要求を予定しておりますが、適切な予算要求時期も含めてご提案をいただければと考えております。
10	2頁 5 (4) 実証実験・効果検証について	実証実験・効果検証に関して、「簡易的なツールの活用、ICTツールやシステムの仮導入、BPO、両者の併用も可能とする。」とあるが、可能か限り追加費用が発生しないように進めることを前提とするものの状況によっては契約期間内(2026年3月31日まで)に新たな有料サービスを利用して実証実験・効果検証を進める必要性が発生した場合、臨時予算等を活用するなど個別に発生費用を請求させていただくことは可能か。	実証実験・効果検証に要する令和7年度予算は確保しておりません。
11		業務効率化の手段としてBPO化を提案させていただく場合、遠隔地センターへの移行・移管も視野にご提案させていただくことは可能か。	実施要領No.9と同様
12	3頁 5 (3) 詳細分析・設計業務について	改善の視点のうち、ICTツールの活用とございますが、貴市所有のICTツール、今後導入を検討するツール、本業務において提案者(受託者)が実証実験として提供するツール全てを含むとの理解でよろしいでしょうか?また既に導入済みのツールで税部門でライセンスを保持しており利用可能なもの、今後活用を検討されたいツール(市として導入済みで、税部門で利用できるようライセンス追加調達したい場合含む)がございましたらご教示ください。(昨年度時点では、ビジネスチャットツール Mattermost、AI-OCR DX Suite、RPA WinActor、会議録作成支援システム ProVoXT、電子申請システム スマート申請システムを導入されていると理解しております。)	改善の視点、ICTツールの活用についてはご認識のとおりです。質問内にあげていただいたもの以外には、ChatGPT(3.5)、デジタル住宅地図、オンライン相談システムがあります。今後検討したいものについては、本年度、ノーコード、ローコードツールの実証を開始します。

13		改善の視点のうち、効率的な執務室や人員配置等の組織最適化とありますが、効率的な執務室構築に関しては什器の入れ替えやレイアウトの見直し等を想定されている理解でしょうか？また、現状の執務室レイアウト図や見直しを図りたいポイント等ございましたらご教示ください。	什器の入れ替えやレイアウトの見直しについても、費用対効果に応じて検討すべきと考えますが、現庁舎は施設狭隘のため物理的な制限もございます。現状の庁舎平面図(該当所属分のみ)については、参加資格を有していると認められた事業者様に対し、参加資格確認結果通知、提供資料と併せて提供いたします。
14		現在税関連のシステム標準化の導入進捗状況はどうか。	No.7と同様
15	3頁 5 (4) 実証実験・効果検証について	実証実験の方法等については、業務の統合や廃止、簡易的なツールの活用、ICTツールやシステムの仮導入、BPO、両者の併用も可能とありますが、改善の視点のうち、担い手の変更や執務室の見直し（試験的な什器導入やレイアウト変更等を想定）は実験の対象として想定されておられない理解でよろしいでしょうか？	担い手の変更や執務室の見直しについても、実証実験の対象と考えていますが、費用は事業費内に含まれております。また、担い手の変更として業務委託や派遣を試験的に導入する場合、実際の業務に携わることが難しい場合は、ダミーデータ等に対応することとなります。
16	3頁 5 (5) 改善実施計画の策定及び実施支援について	予算要求に必要な情報の整理とあるがこれは令和8年度の予算要求を見越した支援（概算見積作成等）という理解で合っているか。	基本的には、令和7年度に業務支援をいただき、令和8年度以降に予算要求を予定しておりますが、適切な予算要求時期も含めてご提案をいただければと考えております。
17	4頁 6 会議及び資料提出	各会議における記録（議事録）について議事録作成を目的として、録音(Web会議の場合は録画)をすることは可能か。あるいは、文字起こしソリューションなどを活用することは可能か。	各会議における記録のため、会議の録音やツールの活用することは可能です。機密事項が外部に漏れることのないよう十分なセキュリティ対策をお願いいたします。
18	4頁 7 提出書類について	各提出書類の提出時期は仕様書記載の日程までに提出すれば、事業者の知見(他自治体事例など)に基づいた税務業務の繁閑に合わせたスケジュール提案は可能でしょうか。	各書類について、仕様書に記載の日程までに完成、提出されるのであれば問題はございませんので、業務の繁閑等を踏まえた効率的、効果的なスケジュールの提案をお願いいたします。なお、書類の作成においては、各所属、行政経営課との協議を経た上で完成となりますので、ご承知おさください。
19		現在並行して公告されている「松戸市BPR支援業務委託」の2つの業務を1つの業者が受託した際、効果を最大限示す為、1つにまとめてご提出することは可能か。	別契約となりますので、報告書等はそれぞれご提出をお願いいたします。