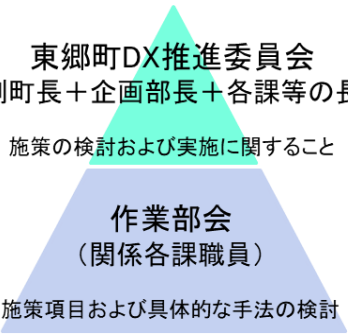


「東郷町フロントヤード改革推進支援業務」公募型プロポーザルの質問及び回答

No.	資料名	ページ・項	質問	回答
1	仕様書	1 ページ 2 背景	「「理想の窓口」について検討を進めてきた」の記載について、現時点の結果を共有いただくことは可能でしょうか（提案にあたり、貴町の現状を把握させていただきたい意図です）。	検討結果の詳細を提供することはできませんが、検討の概要については次のとおりです。 ・令和5～6年度にかけて町職員による窓口利用体験調査を実施し、検討した。 ・具体的には、町職員が手続きを行う住民となり、実際の手続きを体験することで、「立ち寄った課数、氏名・住所等を記入した数、退庁までの時間、歩いた距離」などを調査した。 ・調査結果をもとに課題の解決策について検討した。（「書かない窓口」や「行かない窓口」等に関するサービス導入など）
2	仕様書	1 ページ 2 背景	「「理想の窓口」について検討を進めてきた」の記載について、デジタル庁が推奨する窓口体験調査は実施されていますでしょうか。	本町では令和5～6年度にかけて町職員による窓口利用体験調査を実施しました。
3	仕様書	1 ページ 2 背景	「東郷町DX推進委員会」の記載について、当該委員会の体制図や、他フロントヤードを推進する体制があれば、その体制図をご提供いただくことは可能でしょうか。	現時点の体制図は以下のとおりです。 なお、本業務に併せて体制を一部見直す可能性があります。  東郷町DX推進委員会 (副町長＋企画部長＋各課等の長) 施策の検討および実施に関すること 作業部会 (関係各課職員) 施策項目および具体的な手法の検討
4	仕様書	1 ページ 2 背景	「来庁者属性や対応履歴等のデータ」について、貴町ですでに調査済みのデータをお持ちであるのか、又は受注者が受託期間中に調査するものかご教示ください。	受注者に調査を委託するものです。
5	実施要領	2 ページ 6 書類の提出	企画提案書についてはページ制限やA4縦・横などの指定はございますでしょうか。	特に指定はありません。
6	実施要領	2 ページ 6 書類の提出	企画提案書等について押印が必要な書類はございますでしょうか。	押印が必要な書類はありません。

「東郷町フロントヤード改革推進支援業務」公募型プロポーザルの質問及び回答

No.	資料名	ページ・項	質問	回答
7	仕様書	2 ページ 5 本業務に関する町の考え方	フロントヤード改革に関して、目指すべき将来像を明確化し、将来像の実現に向けたロードマップを本町の特性を踏まえた「東郷モデル」として示す、とございますが、東郷モデルとして、他自治体にはない特色として打ち出したい点や、力点を置いて取り組まれない領域等はございますでしょうか。	現時点で特に指定するものではありません。 受託者による窓口業務分析の結果に基づき、本町の特性や自治体規模に合ったフロントヤードを「東郷モデル」として検討・提案していただきたいという主旨です。
8	仕様書	2 ページ 6 業務内容（住民窓口における調査・分析業務）	現場職員へのヒアリングや住民アンケート等の手法を用い調査することとの記載がございますが、手法について具体的な想定はございますでしょうか。（係単位での職員ヒアリング、窓口の来られた方へのアンケート調査、オンライン手続をされる方向けのWe b 調査等）	あくまで例示したものであり、具体的な想定はありません。 本町の窓口の現状分析に最適な方法をご提案いただきたいと思います。
9	仕様書	2 ページ 6 業務内容（住民窓口における調査・分析業務）	窓口における来庁者属性や対応履歴等のデータから東郷町の特性を分析することとの記載がございますが、これらのデータは貴町よりご提供いただけるとの理解でよろしいでしょうか。また、ご提供いただける場合、データ項目等についてご教示いただけますでしょうか。（氏名、住所等の個人情報情報を匿名化した個人単位での手続件名・問い合わせ内容等窓口対応履歴、来庁者の属性単位で集計した窓口処理件数等）	本業務中の住民窓口における調査・分析業務において、受注者に調査を委託するものです。 また、データ項目等については受託者と協議の上で決定します。
10	仕様書	2 ページ 6 業務内容（住民窓口における調査・分析業務）	調査結果により整理された町の課題については優先順位を整理することとあり、課題における解決策は多角的な支援から検討するとともにその評価を行うこととありますが、整理された複数の課題について優先順位付けのための視点を貴町と協議のうえ定め優先順位付けするとともに、整理された全ての課題一つ一つに対して考えられる複数の解決策について、それぞれ費用対効果等の評価基準を貴町と協議のうえ定め、評価を行う想定と理解してよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
11	仕様書	3 ページ 6 業務内容（フロントヤード改革実行計画の策定業務）	ロードマップの自走支援として、窓口DXサービスの個別取組を幅広く調査し、その比較、実装手順案、想定されるシステムを提示することとありますが、窓口DXサービスの個別取組とは、貴町では未導入で、他自治体での取組例等を指しているとの理解でよろしいでしょうか。それとも、貴町における既存の取組という理解でしょうか。この場合、現状調査、ロードマップ策定後に改めて調査すると職員様へのご負担やロードマップの修正等の手戻りが生じる懸念がございますので、現状調査とあわせて実施することとしてよろしいでしょうか。	窓口DXサービスの個別取組は本町で未導入のサービスを指しており、ロードマップを自走していく中で、どのようなサービスを導入していくべきか参考となる資料を揃えて提示いただくものと想定しています。

「東郷町フロントヤード改革推進支援業務」公募型プロポーザルの質問及び回答

No.	資料名	ページ・項	質問	回答
12	仕様書	3 ページ 6 業務内容（フロントヤード改革実行計画の策定業務）	ロードマップの自走支援として、窓口DXサービスの個別取組を幅広く調査し、その比較、実装手順案、想定されるシステムを提示することとありますが、自走支援の業務実施範囲は、個別取組の調査・比較結果、取組を進める際の窓口DXサービスの実装手順案及びDXサービスとして想定されるシステムを提示することまでであり、実際の実装支援までは含まれないとの理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
13	仕様書	3 ページ 6 業務内容（フロントヤード改革実行計画の策定業務）	ロードマップ策定やロードマップ自走支援にあたって、今後実装予定のDX関連施策との整合を図ることとして2つの施策を挙げられておりますが、これら以外にロードマップ策定上、考慮すべきイベント等がございますでしょうか。また、挙げられている2つの施策（その他のイベントがあればそれも含め）具体的な実施予定時期等ございましたらご教示ください。	現状考え得る施策は2つですが、計画策定を進めていく中で計画に影響がありそうな施策が出てきた場合には、適宜共有します。 なお、2つの施策における現時点での実施予定時期は以下のとおりです。 ・コンビニにおけるマイナンバーカードを利用した証明書等発行の開始（令和8年8月） ・標準化システムの導入（令和8年1月）
14	仕様書	3 ページ 6 業務内容（検討組織の運営支援）	東郷町DX推進委員会及び窓口改革作業部会（仮称）について、会議への出席が業務要件として定められておりますが、会議への出席は現地出席が必須でしょうか。それともオンライン参加も認められますでしょうか。	現地出席を原則とします。
15	仕様書	3 ページ 6 業務内容（検討組織の運営支援）	窓口改革作業部会（仮称）について、職員研修の一環として実施するものとすると思いますが、（4）職員研修及びワークショップの実施とは別に、職員研修として実施する想定でしょうか。この場合、職員研修の内容や実施方法、回数等について想定はございますでしょうか。回数については、本業務実施期間中における窓口改革作業部会（仮称）の総実施予定回数と、うち職員研修の一環として実施する想定回数をご教示いただけますと幸いです。	窓口改革作業部会（仮称）で求めている「職員研修の一環」とは、計画策定の過程自体が職員の育成（研修）となることを求めるものであり、その研修を窓口改革作業部会（仮称）の中で実施するか、仕様書中6(4)「職員研修及びワークショップの実施」の1つとして実施するかは提案事業者様の提案によるものとなります。 なお、窓口改革作業部会（仮称）については、少なくとも2回の実施を想定しております。

「東郷町フロントヤード改革推進支援業務」公募型プロポーザルの質問及び回答

No.	資料名	ページ・項	質問	回答
16	仕様書	3 ページ 6 業務内容（職員研修及びワークショップの実施）	(4)①に、D X推進リーダー等への研修実施にあたって、受講対象者選定の助言や、D X人材育成にあたっての効果的な手法の助言を行うこととされていますが、D X推進リーダー等への研修そのものは本業務の対象外で、別途貴町にて実施される予定との理解でしょうか。それとも(4)②に記載されている改革意識を高めていくことを重視した人材育成研修、(4)③に記載されている研修案が、D X推進リーダー等への研修を指すという理解でしょうか。	(4)①のDX推進リーダー等に対する研修は本業務の対象であり、(4)②の人材育成研修や(4)③の研修案がDX推進リーダー等への研修を指すものとなります。
17	仕様書	3 ページ 6 業務内容（職員研修及びワークショップの実施）	職員研修及びワークショップの実施について、開催場所（貴町庁舎内会議室等、貴町にて手配いただけるか、受託者側で用意する必要があるか）、実施回数、実施方法（研修にあたってパソコンを利用する場合は貴町職員様にてお持ち込みいただけるか、受託者側で用意する必要があるか）等、想定がございましたらご教示ください。	開催場所は東郷町役場庁舎内会議室を想定しており、本町が会場を用意します。 なお、実施回数や実施方法等については、業務スケジュールを鑑み、受注者と研修内容を協議の上で決定していくものと考えています。 また、研修で使用するパソコンについては、本町のパソコンを持ち込むことが可能です。
18	仕様書	3 ページ 6 業務内容（職員研修及びワークショップの実施）	計画策定の過程も職員研修の一環として考え、との記載がございましたが、(2)フロントヤード改革実行計画の策定業務にて、受託者において計画（案）を策定のうえ、当該計画の内容をブラッシュアップする過程で職員研修を実施することとし、計画に反映すべき施策やスケジュール等の詳細について研修を通じて検討いただくような想定でしょうか。計画策定過程での職員研修等の位置づけについて想定ございましたらご教示ください。	お見込みのとおりです。 計画内容を職員研修で取り扱うことにより、計画のブラッシュアップを図るとともに、職員のDXに対するマインドセットを醸成することを目的としています。
19	仕様書	3 ページ 6 業務内容（職員研修及びワークショップの実施）	ワークショップの実施について仕様書中、具体的な指定がございませんが、職員研修の構成要素として、ワークショップも実施する想定との理解でよろしいでしょうか。ワークショップの実施内容、位置づけ等の想定がございましたらご教示ください。	お見込みのとおりです。 ワークショップの実施内容、位置づけ等につきましては、現時点での想定はありません。
20	仕様書	4 ページ 6 業務内容（その他助言及び情報提供）	フロントヤード改革実行計画の具体的な実現に必要な資料の提供や支援を行うこと、とありますが、提供を求めたい資料や期待されている支援等について想定がございましたらご教示ください。	現時点での想定はありません。 計画策定を進めていく中で、必要に応じて、各種情報や専門的な知見等の提供をいただくことを期待しています。