

【目黒区】DX推進支援業務委託事業者募集に関する質問・回答

※本回答はDX推進支援業務委託事業者募集要項と一体であり、同等の効力を有するものとします。

No.	項目	質問	回答
1	委託内容に関すること	(別紙2 仕様書 6 ア及びイ) 本件は最大3年の契約が可能と認識しております。「ア 現状分析と改革構想立案」は毎年実施する想定でしょうか。2年目以降はアの部分を省略し、初年度の結果を基に、「イ 重点改革業務の選定」を行ってもよろしいでしょうか。	2年目以降の「ア 現状分析と改革構想立案」の実施につきましては委託開始1年目のBPRの達成状況によるものとなりますので、2年目に同委託事業者と随意契約することとなった場合には別途区と協議の上決定することとします。なお、9年度、10年度の価格提案につきましては、「ア 現状分析と改革構想立案」も含めて全て実施する想定で提案をお願いいたします。
2	委託内容に関すること	(別紙2 仕様書 6 ア) 「ア 現状分析と改革構想の立案」のうち、一つ目「業務の可視化と課題の構造的分析」とありますが、ここでいう「業務の可視化」の対象範囲の想定をご教示ください。また、ここでいう「可視化」とはどのレベルのことを指していらっしゃいますでしょうか。この質問の趣旨は、対象範囲が全庁全業務なのか、一部業務なのか(後者の場合は具体的な業務範囲の想定がおありなのか)、また「可視化」のレベルによって必要な工数が大きく異なるためです。	対象業務につきましては、「(要項別紙1) 区におけるDX推進の経過について」における目黒区の状況や、国・東京都・他自治体の動向を踏まえて、目黒区が進めていくべき分野をご提案いただくことを想定しております。そのため、全業務は想定しておりません。なお、区が今後対応すべきと考えている範囲としては「フロントヤード」改革です。
3	委託内容に関すること	出処(ページ・項番等) : 要項別紙2 P1 6章イ(重点改革業務の選定) 質問:改革効果の高い業務(5業務)の選定を実施するにあたり、過去の業務量の調査結果等既に把握されている情報はございますでしょうか。また、該当する情報がある場合、委託事業開始後に開示いただくことは可能でしょうか。	区では過去に業務量調査は行っておりませんが、令和7年度に実施した「窓口業務の総量調査(各窓口における申請や手続きの件数を把握するもの)」結果はあります。同調査結果の内容は、委託業務開始時には提供可能です。なお、対象業務の考え方につきましてはNo.2の回答の通りですが、貴社の取組実績等を含めご提案いただくことを期待しております。
4	委託内容に関すること	1.重点改革業務の選定 改革効果の高い業務(5業務)の選定については、すでにBPRの対象となる候補業務があり、その中から所管課へのヒアリングなどを通じて5業務を選定する形でしょうか。もしくは、BPRの対象となる候補業務は定まっていないため、候補業務を選定する、もしくは募集することについて検討が必要になりますでしょうか。質問主旨:改革効果の高い業務(5業務)の選定方法を理解した上で企画提案書を作成したいためです。	区が想定している対応すべき範囲はNo.2の回答の通りですが、貴社の取組実績等を含めご提案いただくことを期待しております。
5	委託内容に関すること	2.要件定義・計画策定 導入済みのデジタル技術はどのような製品(製品名、LGWAN環境での利用可否)でしょうか。また、過去のBPRの取組実績において活用されたデジタル技術はどのような製品でしょうか。 質問主旨:導入済みのデジタル技術とデジタル技術の利用状況を踏まえて企画提案書を作成したいためです。	オンライン申請ツール、RPA、AI-OCR、AI音声認識ツール、AIチャットボット(区公式ウェブサイトにおける区民対応用)、生成AIになります。製品名の回答は出来かねます。なお、オンライン申請ツール、AI-OCRはLGWAN-ASPのツールを利用しており、RPA・AI音声認識ツールはライセンス販売型で区のパソコンへインストールして利用しています。
6	委託内容に関すること	出処(ページ・項番等) : 要項別紙2 P1 6章ウ(要件定義・計画策定) 質問:対象業務所管課ヒアリングの際、日程調整等は目黒区様にてご対応いただけますでしょうか。	所管課とのヒアリング等の日程調整は目黒区(DX戦略課)で対応いたします。
7	委託内容に関すること	出処(ページ・項番等) : 要項別紙2 P1 6章ウ(要件定義・計画策定) 質問:新たなデジタル技術の検証や調査した結果は所管課とも共有や合意の必要性はあるのでしょうか。もしくは一旦はDX戦略課との中の評価になるのでしょうか。	DX戦略課で評価を行ったうえで、所管課へ提案いたします。
8	委託内容に関すること	01_募集要項2(2)ウ項 -「なお、導入するシステムが、これまで目黒区で採り入れていない新たなデジタル技術となる場合」において、受託者が行うのは、「新たなデジタル技術について貴区が既に調査した結果を技術的観点で評価する」とと「新たなデジタル技術を導入した他自治体について詳細を調査する」という理解でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
9	委託内容に関すること	(別紙2 仕様書 6 エ) 「プロジェクト管理支援」は、「ウ 要件定義・計画策定」において策定した計画の進捗管理と、進捗が思わしくない場合のアドバイス提供ということでよろしいでしょうか。例えばシステムの調達支援や、設計・構築時における工程管理は含まれないという認識でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。BPRを進めていく中でツールの導入をすることになった場合、システムの設計・構築は区及びシステムベンダーで行います。
10	委託内容に関すること	3. プロジェクトの管理 改革効果の高い業務(5業務)のBPRの実施に際して、庁外の関係者との調整や交渉が必要となる可能性はありますでしょうか。 質問の趣旨:庁外の関係者との調整や交渉が必要となる場合は、リスクとして認識した上で企画提案書を作成したいためです。	システム導入を伴う場合は、当該システムベンダーとの調整は必要になります。その他、対象業務によって庁外関係者との調整が伴う場合があります。
11	委託内容に関すること	出処(ページ・項番等) : 要項別紙2 P1 6章エ(実装支援と進捗管理、効果検証) 質問:マニュアル作成は対象ベンダーのマニュアルを前提としたものでしょうか、もしくは原課業務用に一からカスタマイズしたものでしょうか。	原課業務用にカスタマイズして作成したものを想定しています。
12	委託内容に関すること	出処(ページ・項番等) : 要項別紙2 P1 6章エ(実装支援と進捗管理、効果検証) 質問:実装支援と進捗管理、効果検証を行う対象業務は、6章イで選定される改革効果の高い業務5業務を対象として行う想定でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
13	委託内容に関すること	出処(ページ・項番等) : 要項別紙2 P1 6章エ(実装支援と進捗管理、効果検証) 質問:効果検証を行う際は、テスト環境やテストデータ等本番環境及び本番データを使用しない形での実証を想定しておりますでしょうか。上記の想定の場合、テストデータの作成やテスト環境の準備は目黒区様で対応いただける想定でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
14	委託内容に関すること	01_募集要項2(2)エ項 重点改革業務の選定および改革計画のスケジュールによっては、令和8年度内にシステムや新しいデジタル技術の導入・実装ができないことも想定されます。このような場合は、令和8年度内に可能な範囲(改革計画に沿った範囲)での業務遂行を行うという理解でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
15	委託内容に関すること	出処(ページ・項番等) : 要項別紙2 P1 6章オ(成果報告) 質問:成果報告会の実施はオンライン・オフライン等の想定はございますでしょうか。また、オフライン開催の場合、会場の確保等は目黒区様にてご対応いただける想定でよろしいでしょうか。	原則オフラインを想定していますが、事情によりオンラインで開催をする場合は別途区と協議することとします。なお、オフライン開催の場合の会場の確保は区(場所は目黒区総合庁舎内会議室)で用意いたします。

【目黒区】DX推進支援業務委託事業者募集に関する質問・回答

※本回答はDX推進支援業務委託事業者募集要項と一体であり、同等の効力を有するものとします。

No.	項目	質問	回答
16	委託内容に関すること	01_募集要項 2(3)項 - 一定の継続性が必要であると区が判断した場合は翌年度以降契約を継続することがある、に関して、令和8年度は重点改革業務を5業務選定いただき、これを対象にBPRを実施すると理解しておりますが、令和9年度/令和10年度は、この重点改革業務を別の新たな業務に拡張する想定でしょうか。	8年度対象とした5業務の達成状況によります。8年度対象としていた5業務が8年度中に完了せず且つ9年度以降も委託事業者の支援が必要と判断した場合には継続して支援をいただきます。不要な場合には改めて9年、10年度の対象業務を選定することとなります。
17	委託内容に関すること	出処（ページ・項番等）：募集要項 P2 2章(4)提案限度価格 質問：イ・ウの委託予定業務内容について、目黒区様で想定の内容はありますでしょうか。別紙2仕様書は、アの内容のみ記載されていると理解しています。	区が想定している対応すべき範囲はNo.1及びNo.2の回答の通りですが、貴社の取組実績等を含めご提案いただくことを期待しております。
18	委託内容に関すること	03_別紙2_仕様書 8項 - 履行場所について「DX戦略課執務室ほか」のご指定がありますが、本業務委託として貴区への常駐が必須となりますでしょうか。随時ご訪問による履行で構わないでしょうか。	常駐は想定しておりません。適宜来庁し履行いただきます。
19	委託内容に関すること	出処（ページ・項番等）：要項別紙1 P2 4章(1)BPR取組実績 質問：過年度資料について、委託事業開始後に開示いただくことは可能でしょうか。また、過年度BPR実施済みの業務は今回の対象に入りますか。	可能の範囲内で開示いたします。なお、BPR取組実績30業務の一覧は別添を参照してください。また、過年度のBPR実施済みの業務については原則対象外と考えております。
20	委託内容に関すること	出処（ページ・項番等）：要項別紙1 P2 4章(1)BPR取組実績 質問：過去の取り組み実績数に対して今回は5業務と減少していますが、過去と比較してより掘り下げた対応を行うといった背景があるのでしょうか。	要項別紙1に記載しているBPR取組実績は委託事業者の支援を受けず、区のみで対応した実績も含まれております。
21	標準特記仕様書の内容に関すること	(標準特記仕様書) 「標準特記仕様書」は機密情報を取り扱う場合のセキュリティ対策を定める仕様と認識しております。本案件において、機密情報を取り扱うことを想定されていますでしょうか。もし取り扱うことがあるのであれば、どのような機密情報を取り扱うことがあるのか、御教示頂けますでしょうか。	所管課とBPRを進めていく上で、所管課が所有する業務システムの画面等を確認するケースがあるため、当該標準特記仕様書を添付させていただいております。原則、区が所有する機密情報を委託事業者側のパソコンやサーバに保管（メモなどの持ち帰り含む）することは不可です。なお、保管した場合には標準特記仕様書の第30条の規程を適用いたします。
22	標準特記仕様書の内容に関すること	(標準特記仕様書 第30条) 本案件にて使用しているサーバ・パソコンを修理・廃棄する場合は、事前に記録装置の物理的又は電磁的な破壊を伴う、情報の消去を求めていると認識しております。本案件の情報は当社情報系ネットワークで取り扱うこととなるのですが、当社情報系ネットワークはクラウドサービスを含む多くのサーバ・機器で構成されているため、本案件の情報を記録している記録装置を一つ一つ特定することは困難です。この場合は、貴府に相談のうえ、当該措置を実施することは困難であるについて承認を得ればよろしいでしょうか。	No.21の回答の通りです。
23	契約書に関すること	4 その他 契約書について、使用される契約条項は貴区のホームページに載っております『契約条項（委託総価）』が該当しますでしょうか。 また、他にも契約書に含まれるもの（提案書など）がございましたら事前に伺えればと思います。 ■契約条項のページ https://www.city.meguro.tokyo.jp/keiyaku/shigoto/nyuusatsu/keiyakujyoukou.html 質問の趣旨：参加申込を検討させていただくにあたり、契約条項を事前に確認させていただきたいと思います。	ご認識の通り、「契約条項（委託総価）」（参照： https://www.city.meguro.tokyo.jp/documents/5700/03itakusouka061001.pdf ）が該当します。その他「暴力団等排除に関する特約条項」（参照： https://www.city.meguro.tokyo.jp/documents/5700/05tokuyakujoukou.pdf ）も契約書に含まれます。
24	成果物に関すること	03_別紙2_仕様書_7項 - 成果物一覧表の「その他本業務により収集・作成した資料」につきまして、電子データおよび製本した紙での提出を随時行うとなっておりますが、印刷した紙資料は随時ご提出するものの、"製本"した紙は本業務完了時にまとめて再提出させていただく、などの調整は可能でしょうか。	可能です。
25	提出書類に関すること	(別紙3 提出書類の様式 2) 項目「企画提案書等」に「すべてのページにページ数を表示したうえで」と記載がありますが、これは表紙や目次等もページ数記載の対象となりますでしょうか。また、ページ数は、各書類（①企画提案書（表紙）、②企画提案書（提案内容）、④価格提案書）を「通し番号」として振ってください。	表紙や目次等も含めてページ数を記載してください。ページ数は各書類（①企画提案書（表紙）、②企画提案書（提案内容）、④価格提案書）を「通し番号」として振ってください。
26	提出書類に関すること	出処（ページ・項番等）：要項別紙3 P2過去5年間の類似業務受託実績 質問：受託した内容毎に内訳を添付と記載がございますが、内訳は何を添付（受託内容ないし費用内訳）すれば宜しいでしょうか。	契約内容がわかる資料の添付をお願いいたします。費用の内訳は不要です。
27	区のこれまでの取組に関すること	02_別紙1_目黒区におけるDX推進の取組経過等について_4(1)項 - 令和4年度から令和6年度まで計30業務のBPR取組実績があると理解しましたが、今回の提案にあたり30業務の詳細を全て教えていただけますでしょうか。また、継続して実施されたい業務がありましたら教えてください。	30業務の一覧は別添のとおりです。詳細につきましては、必要があれば委託契約締結後に情報提供いたします。なお、区が想定している対応すべき範囲はNo.2の回答の通りですが、貴社の取組実績等を含めご提案いただくことを期待しております。
28	区のこれまでの取組に関すること	02_別紙1_目黒区におけるDX推進の取組経過等について_4(2)項 - 「令和6年度に「DX実行プラン（各課におけるDXの取組計画）」の仕組みを導入し、全庁的にDXの取組についてDX戦略課でモニタリングを行っている」について、具体的な内容を教えていただけますでしょうか。	各所管において作成したDX推進に関わるプラン（ex:手続きに関するオンライン化の推進、デジタルを活用したBPR等）について、四半期単位で進捗の実績を作成し、DX戦略課へ提出しております。DX戦略課は当該プランのうち重点施策に位置付けているものを四半期ごとに「進捗の確認」及び「実績に対する評価」を行い所管にフィードバックするとともに、全体を取りまとめの上、区長・副区長並びに所定の会議体において「モニタリングレポート」として報告しております。これにより、全庁的にDXの取組に関するマネジメントやPDCAサイクルを強化しています。
29	評価に関すること	01_募集要項 8項 - 各審査項目の配点について回答可能でしょうか。	配点は回答出来かねます。

【目黒区】DX推進支援業務委託事業者募集に関する質問・回答（別添資料）

年度	No.	業務名	導入ツール
令和4年度	1	納付書印刷業務	AI-OCR、RPA
	2	預かり保育料補助申請業務	AI-OCR、RPA
	3	給付認定申請業務	AI-OCR、RPA
	4	マイナンバーカード交付業務	RPA
	5	証明書発行費用集計業務	—
	6	お悔み窓口業務	—
	7	認定こども園職員勤務シフト管理	—
	8	認定こども園指導要領作成業務①	—
	9	認定こども園指導要領作成業務②	—
令和5年度	1	庁外指導検査業務（介護サービス事業者部門）	オンラインフォーム
	2	区庁用車予約管理業務	インターネットシステム（施設予約機能）
	3	国民健康保険料口座振替依頼手続き処理業務	AI-OCR、RPA
	4	葬祭費支給申請処理業務	AI-OCR、RPA
	5	保健相談業務対応記録表電子化	Excel、Word
	6	医療費助成返還請求業務	AI-OCR
	7	保育料助成申請業務	AI-OCR、RPA
	8	保育所運営費管理入力	RPA
	9	保育料口座振替依頼手続き処理業務	AI-OCR、RPA
	10	源泉徴収票内容システム入力業務	RPA
	11	就学援助申請処理業務	RPA
令和6年度	1	庁外指導検査業務（保育事業者部門）	オンラインフォーム
	2	紙台帳等管理業務①（保健所部門）	オンラインフォーム
	3	紙台帳等管理業務②（人権政策部門）	オンラインフォーム
	4	紙台帳等管理業務③（専門相談受付部門）	オンラインフォーム
	5	戸籍証明請求処理業務	オンラインフォーム
	6	戸籍証明発行手数料支払い受付業務	キャッシュレス決済端末
	7	口座振替依頼処理業務（国民健康保険部門）	口座振替依頼オンライン受付システム、RPA
	8	口座振替依頼処理業務（保育料部門）	口座振替依頼オンライン受付システム、RPA
	9	隣接中学校希望申請処理業務	オンラインフォーム、RPA
	10	国立・都立・私立学校就学届出処理業務	オンラインフォーム、RPA