

業務改善支援（3業務）業務委託公募型プロポーザル

質問及び回答

令和8年4月14日から21日正午までに質問があったもののうち、企画提案を募集する上で広く周知すべきと判断されるものについて、以下のとおり、回答の内容を公表します。

質問項目	質問の内容	回答
仕様書 2業務の目的	上記今回対象業務において、事前の業務量調査のデータはありますか？ある場合はそれはいつのデータでしょうか？また事業者決定後にそのデータを共有していただけますか？	業務量データはございません。聞き取り等によりご対応いただくことになります。
仕様書 2業務の目的	おくやみ窓口の課題は、申請書作成にあたる市民様からの問い合わせ・不備率および申請書不備による手続きの手戻りが主と推測いたしますが、認識は相違ないでしょうか。貴市が抱える他の課題があれば、ご教示いただけますと幸いです。	手戻りも課題の一つですが、基本は書類の受付のみの対応としていて、申請書類に関する詳細の問合せや市役所以外の手続に関する問合せが多い、書類発送までの準備・確認に時間がかかっていることが繁忙となる要因となっています。
5 業務内容 (1) 業務の可視化	「受注者は、職員への聞き取りやマニュアル等の分析を通じ、業務の可視化を支援すること」とあるが、支援ということは、可視化の実施主体は職員で、受託者をその支援を実施でしょうか。	お見込みのとおり、可視化の実施主体は職員ですが、受託者様には職員等の聞き取りやマニュアル分析により、可視化の手法も含め職員に伴走支援していただきたいと考えています。

【問合せ】

〒390-8620 松本市丸の内3番7号

松本市役所 総務部行政管理課

担 当：吉沢

電 話：0263-33-4770（直通）

FAX：0263-33-1877

E-mail：gyokan@city.matsumoto.lg.jp