

質 疑 回 答 書

件名 新潟市サービスデザインに基づく行政手続オンライン化等の伴走支援業務

上記につきまして質問がありましたので、下記のとおり回答いたします。

項目(ページ数等)	質問内容	回答
4>(1)>② 4>(2)>③	市民に対する調査を行う場合、その対象者のスクリーニング(選定)は貴市にて実施される想定でしょうか? 当社にて実施させていただく想定でしょうか?	対象者と手法についても提案いただき、協議のうえ決定する想定です。
4>(1)>③	教育を行う対象となる職員のみなさまのキャリアやスキルについて差し支えない範囲でご教示ください。 ※普段の日常的なデジタル利用度合いや、お仕事でのWebサイトプロジェクトへの参画経験など	対象手続が未確定なことから、プロジェクトに参加する職員も決まっておりません。日常的に業務用PCを使用する程度の職員で、Webサイトプロジェクトへの参画経験はないことを前提としてご検討ください。
4	(1)サービスデザイン実践の伴走支援 (2)オンライン手続のUI・UX改善支援 上記の2項目は、いずれもオンライン手続・サービスの良質なUI・UXを実現するためのご支援という主旨は変わらないものの、(1)は貴市職員と伴走する教育支援の側面(間接的支援)が強く、(2)は当社が直接的に改善のご支援をするという意味合いが強いのという棲み分けでよろしいでしょうか? また、12日に頂戴する予定の対象手続き・サービス一覧では、それぞれが(1)(2)のどちらに該当するものか?をお示しいただくことは可能でしょうか?	(1)については、ご認識のとおり伴走支援を通じて市職員への教育効果も期待していますが、(1)(2)のいずれもしっかりと支援していただきたいと考えています。 また以下の質問については、4>(2)>②>の回答をご確認ください。
4>(2)>①	「本市の新しい電子申請システム((株)TKC)の活用を前提に」につきまして、本業務受託時点では、すでに電子申請システムは導入されていますでしょうか。 もしくは、導入前に今後の導入を見据えた伴走支援ということになりますでしょうか。	新しい電子申請システムは導入済ですが、本稼働時期は6月下旬を目途に調整中であり、業務委託開始時点では検証環境のみ利用できます。

4>(2)>①	<p>念のため確認ですが「新しい電子申請システム(TKC)」を用いて、貴市職員が新たに申請フォームなどをつくらうとした際に、市民が利用しやすい／わかりやすい／利用したいと思ってもらう</p> <p>・ためには、何がポイントで何を留意すべきか？ということをご提案するということによろしいでしょうか？</p>	ご認識のとおりです。
4>(2)>②>	<ul style="list-style-type: none"> ・kintone 及びフォームブリッジを活用し公開されている行政手続は何になりますでしょうか？ ・UI を高めるためにトヨクモ社の「kMailer」や「kViewer」は提案可能でしょうか？ ・JavaScript や CSS について、貴市にて検証・保守体制は構築されていますでしょうか？ もしくは今後の保守まで委託となる予定でしょうか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・参加申請いただいた事業者へ通知します。 ・「FormBridge (プロフェッショナル)」、「kMailer (プレミアム)」、「kViewer (プロフェッショナル)」、「PrintCreator (プレミアム)」を調達予定ですので提案可能です。 ・必要に応じて JavaScript や CSS を利用した改善の提案を求めるものであり、今後の保守委託は想定していません。
4>(2)>②>※1	JavaScript や CSS などのコードの改修内容は、プロジェクトを進行してはじめて明確化されてくるものかと存じます。もし、相応のコード改修が必要な場合には、他のワークを調整(タスク縮小)して予算据え置きで進めたり、追加のご予算を調整いただいたりなどのご相談は可能なものでしょうか？	上記回答のとおり、JavaScript や CSS などのコードの改修は必須としていないため、追加の予算の調整はできないことを前提としてください。
4>(3)	<p>本業務は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「新潟市デジタル化基本方針に対する市民の理解を深め、興味を持ってもらうための方法を検討し、提案する」 ・「市民向けの補足資料の作成や方針の表現やデザインの見直し、資料の追加を行う」 <p>の2つですが、両対応の工数・金額が1割で収まらない場合、前者のみの対応でもよいのか、1割に収めるように両方の業務を調整する、のどちらを想定されてますでしょうか。</p>	まずは工数・金額が1割に収まるように後段の業務も含めた前段の支援内容を提案してください。加えて、仮に有効と考える対応を行う場合に工数・金額が1割に収まらない場合は、その対応内容とそれに要する金額を提案してください。