

水経企第 364 号  
令和 7 年 1 月 22 日

プロポーザル参加者 様

横浜市水道事業管理者  
水道局長 山岡秀一

### 質問回答書

- 1 件 名：横浜市水道局 B P R 支援業務委託
- 2 担当部署：横浜市水道局経営部経営企画課
- 3 担当者：経営企画課担当係長（イノベーション推進担当）齊藤
- 4 連絡先：電話番号 045-671-4887  
F A X 045-212-1157
- 5 内容

質問事項	回答
1 提案書作成要領（P.2「5 提案書の内容」より） ・第4号様式を除き、提案書のページ数に制限はないとの理解で相違ないでしょうか。	1 提案書のページ数に制限はありませんが、提案書作成要領に記載の通り、分かり易い表現で簡潔にご記入をお願いします。
2 提案書作成要領（P.2「5 提案書の内容」より） ・書式について、指定のない事項（フォントタイプ等）は任意のもので差し支えないという理解で相違ないでしょうか。	2 指定のない事項は任意のもので差支えありません。 フォントについては Microsoft 社のソフト（Word、Excel 等）に標準搭載されているフォントをご使用ください。
3 「提案書作成要領」P.3 5 提案書の内容（3)ア 業務の実施方針（本要領の第3号様式） 「ア 業務の実施方針」は、第3号様式に記載とのことですが、枚数制限はありますか。また、参考資料として添付資料の提出は可能でしょうか。	3 提案書のページ数に制限はありませんが、分かり易い表現で簡潔にご記入をお願いします。 なお、参考資料の添付は可能です。
4 業務説明資料 P.1 3. 委託業務の概要 (2)概算業務価格 業務価格について、年度ごとの金額の想定（上限）はありますか。	4 予算による制限を受ける場合がございます。そのため、受託候補者として決定した後、協議により上限を設ける場合がございますが、実績に応じた支払いを基

	本と考えています。
5 業務説明資料 P.1 3. 委託業務の概要 (2)概算業務価格 支払いは、令和9年12月の契約終了後の一括支払いではなく、例えば年度ごとに分割していただくことは可能でしょうか。	5 年度ごとの実績に応じた支払いを想定しています。
6 業務説明資料 P.2 3. 委託業務の概要 (4)委託内容ア 業務実態調査 水道局職員への研修は、1,448人全員に対して実施することを想定されていますか。もしくは必要に応じて、職階や所属に応じて絞り込みすることが可能でしょうか。	6 局職員全員への研修を想定しています。効率的、効果的な実施方法のご提案をお願いします。
7 業務説明資料 P.2 3. 委託業務の概要 (4)委託内容ア 業務実態調査 業務実態調査の全体ボリュームを把握したく、可能であれば以下のような情報をわかる範囲でご教示いただけますでしょうか。 (例) 料金関係業務：5業務（50フロー） 庶務業務：3業務（5フロー） 給与支給業務：5業務（20フロー）など	7 局内業務全体のボリューム把握が今回の業務実態調査の目的のひとつです。正確なボリュームをお示しするのは困難です。 業務説明資料の別紙「横浜市水道局組織図等（組織図及び職員数）」に各所属の配置人員が記載されていますので、参考にしてください。
8 業務説明資料 P.2 3. 委託業務の概要 (4)委託内容ア 業務実態調査 イ BPR検討・提案 水道局全業務を可視化し、BPMNの業務フロー作成までを実施し、そのうえで5業務についてBPRを実施することになっていますが、今回BPRを実施しない（5業務以外）について、BPMNの業務フロー作成後の活用について、具体的なお考えはあるでしょうか。 質問の意図として、全業務の可視化で求める精度が高い場合は、その分職員様の負荷も高くなります。（詳細ヒアリングや詳細情報提供の時間をいただく等）「イ BPR検討・提案」の対象とする業務を選定するために、大まかに業務量や問題課題を抽出	8 作成したフロー図は、BPR等を水道局独自で進める際の基礎資料として活用します。そのため、BPRを実施する・しないに係わらず、BPMNの業務フローの精度は全業務において同様となること想定しています。

<p>uchen</p> <p>することが主な目的であれば、それに応じて負荷を極力下げたご提案も可能なため。</p>	
<p>9 業務説明資料 P.2 3. 委託業務の概要 (4)委託内容イ BPR 検討・提案 別紙「水道局活用システムのシステム構成図等」にリストアップされているシステム以外で、導入済あるいは直近で導入予定の ICT ツール（例：ノーコード・ローコードシステム、RPA など）がありましたらご教示ください。</p>	<p>9 現時点で、3つの所属で RPA を導入しています。ノーコード、ローコードツールについて現時点で使用実績および導入予定はありません。</p>
<p>10 業務説明資料 P.2 3. 委託業務の概要 (4)委託内容ウ BPR 推進支援 汎用的な改善手法の共有に資するドキュメントや、調査のためのツールとして、LGWAN-ASP およびインターネットから利用できるクラウドツールを用いることは可能でしょうか。（職員様が利用可能でしょうか）</p>	<p>10 LGWAN-ASP 及びインターネットから利用できるクラウドツールを用いることは可能ですが、利用予定ツールについてのセキュリティ協議承認が必要になります。 なお、協議の結果、必ず承認されることは限りません。</p>
<p>11 業務説明資料 P.2 3. 委託業務の概要 (4)委託内容エ 業務打合せ WEB 会議で打ち合わせを実施する際の有償ライセンスは受託者にて用意とあります が、Teams や Zoom は利用可能でしょうか。 (Zoom の会議作成は、弊社側で有償ライセンスをご用意するため、貴市が Teams や Zoom で参加いただくことができるかの確認です)</p>	<p>11 WEB 会議ツールとして Teams、Zoom、WEBEX が利用可能です。</p>
<p>12 第 6 号様式 ・「手持ち業務の状況（年月日現在）」 との記載欄がございますが、こちらは提出点（例：2月5日）の状況を記載すればよろしいでしょうか。</p>	<p>12 提出日時点の状況を記載してください。</p>
<p>13 第 7 号様式 ・配置予定者の同種・類似業務実績については、配置予定者 1名につき、実績が複数ある場合は複数枚記載が必要との理解でよろしいでしょうか。（例：業務責任者が同種</p>	<p>13 原則、1人につき 1枚と考えています。 記載事項が多い場合は行を随時追加してください。その結果、複数ページになることは問題ありません。 発注機関名の欄は、本件を例に挙げま</p>

<p>業務の実績を 5 件有する場合、5 枚分の記載が必要)</p> <p>・「発注機関名」に「担当者」との記載がございますが、こちらは発注部門（課、室等）を記載すればよろしいでしょうか。</p>	<p>すと、以下の通りとなります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-発注機関名：横浜市水道局経営部経営企画課</li> <li>-住所：〒231-0005 横浜市中区本町 6 丁目 50 番地の 10</li> <li>-電話：045-671-4887</li> <li>-担当者名：齊藤、内田、栗原</li> </ul>
<p>14 「横浜市水道局B P R 支援業務委託」業務説明資料</p> <p>p. 2 (4) 委託内容</p> <p>BPR 検討対象業務として、「料金関係業務」は必須とのことです、「料金関係業務」の範囲は、『業務説明資料別紙』の PDF16 ページ目に記載されている、「水道局活用システムのシステム構成図等」のうち、No.6 「水道局工業用水道料金積算システム(制御系)」及びNo.11 「水道局給水サービス事務オンラインシステム」で管理している料金計算関係のみとの認識でよろしいでしょうか。</p> <p>そのほか、「料金関係業務」の想定範囲があればご教示ください。</p>	<p>14 工業用水は料金関係業務に含みません。</p> <p>料金業務のおおまかな範囲（業務）は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-検針監督員業務</li> <li>-料金整理監督員業務</li> <li>-給水開始・中止関連業務</li> <li>-調定・収納業務</li> <li>-請求・支払い業務</li> <li>-コールセンター対応業務</li> <li>-WEB 公開関連業務</li> <li>-下水道使用料関連業務</li> <li>-法令関連業務（債権関連、個人情報照会等）</li> <li>-その他業務</li> </ul>
<p>15 「横浜市水道局B P R 支援業務委託」業務説明資料</p> <p>p. 2 (4) 委託内容 ア業務実態調査</p> <p>業務量積算を実施するにあたり、現行システムにおける処理実績の一覧や作業ログ等を提供いただくことは可能でしょうか。</p>	<p>15 必要な情報（システムの処理実績、作業ログ、業務マニュアル等）については、可能な限り提供させていただきます。業務実施の際には協議の上対応いたします。</p>
<p>以下余白</p>	<p>以下余白</p>