

次期こども未来局事務処理センター業務委託に係る RFI の実施に向けた

事業者説明会・情報交換会 開催概要

I 事業者説明会・情報交換会開催の概要

1 背景

こども未来局では、効率的かつ安定的な事務執行体制の構築を目的として、令和6年度に「こども未来局事務処理センター」（以下、「現行センター」といいます。）を設置し、子ども・子育て、施設等利用給付、出産・子育て、母子保健、児童保護措置費、児童手当、小児医療証交付等の複数業務を包括的に外部委託する本市初の取組を進めてきました。

現在、こども未来局総務部庶務課（以下、「事務局」といいます。）では、現行センター業務の分析や改善方策の検討支援を行う業務分析委託受託者とともに、令和9年度の稼働を予定している「次期こども未来局事務処理センター」（以下、「次期センター」といいます。）の発注に向けて、現行センターにおける実態や課題の確認を行っています。

あわせて、業務プロセス改革とDX化の観点から、業務フロー、運営体制、デジタルツールの活用可能性等について分析を行い、次期センターに係る仕様書の検討を進めています。

2 次期センターに向けた課題認識

次期センターの検討に当たっては、特に次の観点から、業務の効率化、安定化及び品質向上に向けた改善の可能性があると考えております。

- (1) デジタルツール等の積極的活用による作業の自動化・省力化
- (2) 複数業務で共通する作業を横断的に実施できる体制・オペレーションの構築
- (3) 繁閑差を吸収できる人員配置・運営体制の確保
- (4) 処理状況、進捗、品質等を可視化し、適切に管理できる仕組みの構築
- (5) 制度改正や業務量の変動等に対応できる継続的な改善体制の確保

3 本説明会の目的

本市では、次期センターに係る仕様書の検討に向けて、デジタルツールの活用可能性や効率的な運営体制、業務改善方策等について、企業の皆様との意見交換を行ってきました。

これまでの意見交換では、広範な事務処理を担うBPO事業者に加え、RPA、AI-OCR、ワークフロー、業務基盤、進捗管理等のツール又はサービスを提供する企業の皆様からも、業務改善に資する多くの知見をいただいています。

次期センターは、複数業務を包括的に処理する事務処理センターとしての運営を想定しているため、安定的な業務運営に関するBPO事業者のノウハウに加え、デジタルツール、業務基盤、進捗管理、データ活用等に関する技術的知見を組み合わせることが重要になると考えています。

そこで、今後実施を予定している情報提供招請（以下、「RFI」といいます。）に先立ち、

BPO 事業者及びツール・基盤等提供事業者を対象として、次期センターに係る本市の検討状況や課題認識を共有するとともに、参加事業者間の情報交換の機会を設けることを目的として、本説明会を開催します。

なお、本説明会は、次期センターに係る仕様検討に向けた情報収集及び参加事業者間の情報交換の機会として実施するものであり、今後の調達手続における参加資格、評価、契約等を約束するものではありません。

4 実施日時・場所等

(1) 日時

令和8年6月8日(月) 13時30分から17時15分まで

※終了時間は予定であり、参加企業数や進行状況等により前後する場合があります。

(2) 場所

川崎市役所本庁舎2階ホール(川崎市川崎区宮本町1番地)

(3) 内容

ア 事務局からの趣旨説明及び次期センターに係る検討状況等の説明

イ 今後実施を予定しているRFIに関する説明

ウ 希望事業者による自社ソリューション等に関する情報提供

エ 全体質疑・意見交換

オ 閉会後の参加事業者間の名刺交換・情報交換

※内容は参加申込状況や当日の進行状況等により変更となる場合があります。

5 対象事業者

本説明会は、次期センターに関連する業務受託、業務改善、デジタル化、各種システム・ツール提供等に関心を有する事業者を対象として実施します。

想定する参加事業者は、主に次のとおりです。

(1) BPO、事務処理センター、コールセンター、バックオフィス業務等の運営実績又は知見を有する事業者

(2) RPA、AI-OCR、ワークフロー、進捗管理、業務基盤、データ連携等のツールやサービスを提供する事業者

(3) 次期センターの業務改善、効率化、安定運営又は品質向上に資する提案・知見を有する事業者

(4) 上記のほか、次期センターの検討に関心を有する事業者

II 事業者説明会・情報交換会への参加手続き

1 スケジュール

- (1) 資料の提出期限については、参加申込状況等により、別途指定する場合があります。
- (2) 希望事業者が多数となった場合は、全ての希望事業者に同一の条件を適用した上で、説明時間の短縮、質疑応答の省略、資料掲示方式への変更、閉会後の情報交換時間の活用等により対応する場合があります。

項目	期限等
参加申込期間	令和8年5月29日(金) ～令和8年6月4日(木) 17時まで
自社ソリューション等に関する資料提出 (情報提供を希望する場合のみ)	令和8年6月4日(木)

2 参加申込の方法

本説明会へ参加を希望する事業者は、次の参加申込フォームからお申し込みください。なお、自社ソリューション等に関する情報提供を希望する場合は、参加申込フォーム内の該当項目において、その旨を回答してください。

(参加申込フォーム)

URL : <https://logoform.jp/form/FUQz/1609641>

3 自社ソリューション等に関する資料の提出

(1) 提出方法

自社ソリューション等に関する情報提供又は資料掲示等を希望する事業者は、次の資料提出フォームから、事前に資料を提出してください。

(自社ソリューション等に関する資料提出フォーム)

URL : <https://logoform.jp/form/FUQz/1609738>

(2) 資料に関する注意事項

- ア 提出資料は、原則としてPDF形式としてください。
- イ 提出資料の分量は、当日の説明時間又は資料の掲示・共有方法を踏まえて、簡潔な内容としてください。
- ウ 提出された資料は、当日の情報提供の際に事務局が会場スクリーンへの投影のみを行い、参加者への配付は行いません。別途資料の配付を希望される場合は、参加申込フォーム内の概要項目において、その旨を回答してください。なお、参加者への資料提供を希望する場合は、別途事務局から御案内いたします。
- エ 資料には、営業秘密、個人情報その他公開又は共有に適さない情報を含めないよう御留意ください。

4 参加者名簿の作成・共有

参加事業者間の情報交換を円滑に行うため、希望する事業者については、参加者名簿を作成し、参加事業者間で共有する予定です。

参加者名簿への掲載及び参加事業者間での共有は希望制とし、参加申込フォーム内で掲載希望の有無を確認します。

参加者名簿に掲載する項目は、原則として次のとおりとします。

- (1) 企業名
- (2) 所属部署
- (3) 担当者名
- (4) 連絡先
- (5) 自社ソリューション等の概要又は情報交換を希望する内容

掲載項目は、参加申込フォームにおいて入力された内容を基に作成します。

なお、連絡先については、掲載を希望する項目のみを対象とし、掲載を希望しない情報は名簿に掲載しません。

参加者名簿は、本説明会における参加事業者間の情報交換を目的として共有するものであり、当該目的以外での利用は控えてください。

5 参加にあたっての留意事項

- (1) 会場の都合により、1事業者当たりの参加人数を制限する場合があります。
- (2) 参加申込状況により、日時、実施方法又は当日の進行を変更する場合があります。
- (3) 自社ソリューション等に関する情報提供を希望する事業者が多数となった場合は、全ての希望事業者に同一の条件を適用した上で、説明時間の短縮、閉会後の交流時間の活用等により対応します。
- (4) 当日の説明時間、説明方法及び説明順については、参加申込状況を踏まえ、事務局があらかじめ定めた方法により決定します。
- (5) 説明順は、申込順、企業名の五十音順等の機械的な方法により決定し、説明内容、提案内容、事業実績等に基づく順位付け又は選定は行いません。
- (6) 本説明会への参加・不参加、自社ソリューション等に関する情報提供の実施有無、説明時間、説明順、当日の発言内容等は、今後本市が実施する可能性のある調達手続における参加資格又は評価に影響を与えるものではありません。

Ⅲ 事業者説明会・情報交換会当日の流れ

1 受付

令和8年6月8日（月）13時20分までに、会場（川崎市役所本庁舎2階ホール）まで直接お越しください。

2 事務局からの趣旨説明 【30分～45分程度】

- (1) 本説明会の開催趣旨
- (2) 次期センターに係る検討状況
- (3) 現行センターにおける主な課題認識
- (4) 次期センターに向けて想定している改善の方向性
- (5) 今後実施を予定しているRFIの概要
- (6) 本説明会における留意事項

3 自社ソリューション等の情報提供 【30分～90分程度】

自社ソリューション等の情報提供を希望する事業者は、参加申込状況に応じて、事務局が指定する方法により、自社ソリューション、サービス、業務改善の取組、運営ノウハウ等について説明をしていただきます。

自社ソリューション等に関する情報提供は、特定の事業者を本市が選定して実施するものではなく、希望事業者数及び当日の進行時間を踏まえ、全ての希望事業者に同一の条件を適用して実施します。

- (1) 希望事業者が少数の場合
1 社当たりの説明時間は、10分以内とします。個別の質疑応答時間は設けず、質問、名刺交換、個別説明等は、閉会後の情報交換時間を活用してください。
- (2) 希望事業者が多数の場合
1 社当たりの説明時間を3分から5分程度の短縮形式により実施します。
- (3) 希望事業者が極めて多数の場合
当日の進行時間内で全ての希望事業者による口頭説明を行うことが困難な場合は、口頭による説明に代えて、資料共有又は閉会後の情報交換時間における個別説明を中心とした方式に変更する場合があります。
- (4) 説明順
説明順は、申込順、企業名の五十音順等の機械的な方法により決定します。説明内容、提案内容、事業実績等に基づき、事務局が説明順又は説明機会を決定するものではありません。
- (5) 説明内容
説明に当たっては、次期センターの課題改善に資する内容を中心に、可能な範囲で簡潔に説明してください。なお、説明内容は各事業者の責任において行うものとし、本市が当該内容を承認、認定、推奨又は評価するものではありません。
- (6) 時間管理
説明時間終了後は、事務局の案内に従い、速やかに次の事業者と交代してください。

円滑な進行のため、説明時間を超過した場合は、説明の途中であっても終了をお願いする場合があります。

4 全体質疑 【10分～15分程度】

全体を通じた質問又は意見がある場合は、全体質疑・意見交換の時間にお伺いします。

なお、この時間は本説明会全体に関する質疑を対象とするため、特定の参加事業者に対する個別質問や、個別商談に該当する内容は御遠慮ください。

また、個別提案の採否、今後の調達内容の確定事項、参加資格又は評価に関する内容については、この場で回答できない場合があります。

5 閉会後の情報交換

- (1) 閉会后、会場の使用可能時間の範囲内で、参加事業者間の名刺交換や情報交換を行う時間を設けます。
- (2) 希望する事業者については、参加者名簿を参加事業者間で共有する予定です。参加者名簿を活用し、関心のある事業者との名刺交換、個別説明、情報交換等を行ってください。なお、参加者名簿への掲載及び共有は希望制です。
- (3) 自社ソリューション等に関する情報提供の希望事業者が多数となった場合は、当日の口頭説明時間を短縮し、閉会後の情報交換時間を活用して、参加事業者間での個別説明、資料提供、名刺交換等を行っていただく場合があります。
- (4) 情報交換への参加は任意です。また、参加事業者間の個別協議、資料提供、連絡先交換等については、各事業者の責任において行ってください。
- (5) 本市は、参加事業者間の個別協議、協業、取引等について関与又は保証するものではありません。

6 タイムスケジュール (参考)

#	時間	内容
1	13時20分まで	受付
2	13時30分から 14時15分まで	事務局からの趣旨説明等
3	14時15分から 15時45分まで	自社ソリューション等の情報提供
4	15時45分から 16時00分まで	全体質疑
5	17時15分まで	閉会後の情報交換

IV その他

1 調達手続との関係

- (1) 本説明会は、次期センターに係る仕様検討に向けた RFI 実施の説明及び参加事業者間の情報交換の機会として実施するものであり、今後の調達手続の実施を約束するものではありません。
- (2) 本説明会への参加・不参加、自社ソリューション等に関する情報提供の実施有無、説明時間、説明順、当日の発言内容その他本説明会における行為は、今後本市が実施する可能性のある調達手続における参加資格又は評価に影響を与えるものではありません。
- (3) 本説明会における自社ソリューション等に関する情報提供は、参加事業者の情報発信及び参加事業者間の情報交換を目的として実施するものであり、本市が特定の事業者、製品、サービス又は提案内容を評価、認定、推奨するものではありません。
- (4) 本説明会において本市が行う説明は、次期センターに係る検討段階の内容を含むものであり、今後の検討により変更となる場合があります。
- (5) 本説明会において参加事業者からいただいた御意見、御提案等については、今後の仕様検討の参考とする場合がありますが、個別提案の採否等について回答するものではありません。

2 注意事項等

- (1) 本説明会への参加、提出資料の作成・提出、自社ソリューション等に関する情報提供等に要する費用は、全て参加者の負担とします。
- (2) 提出された資料は返却しません。
- (3) 提出された資料は本説明会及び次期センターの仕様書検討に関する目的の範囲内で使用します。
- (4) 提出資料には営業秘密、個人情報その他公開又は共有に適さない情報を含めないよう御留意ください。
- (5) 本説明会における説明内容、質疑応答、意見交換等は、今後の仕様検討の参考とする場合があります。
- (6) 本説明会において、参加事業者が他の参加事業者から得た情報の取扱いについては、各事業者の責任において適切に対応してください。
- (7) 会場内での録音、録画、撮影等を希望する場合は、事前に事務局へ御相談ください。
- (8) 本説明会の円滑な進行に支障があると事務局が判断した場合は、発言内容や資料の撮影等について調整をお願いする場合があります。
- (9) 本実施概要に記載のない事項又は疑義が生じた事項については、必要に応じて事務局が定めるものとします。
- (10) 参加者名簿への掲載及び参加事業者間での共有は希望制とします。
- (11) 参加者名簿は本説明会における参加事業者間の情報交換を目的として共有するものであり、当該目的以外での利用は控えてください。
- (12) 参加者名簿に掲載された情報の取扱いについては、各参加事業者の責任において、適切に対応してください。

3 問合せ先

所管課：川崎市こども未来局総務部庶務課

川崎市役所本庁舎 15 階

住 所：〒210-8577 川崎市川崎区宮本町 1 番地

電 話：044-200-1132

E-mail：45syomu@city.kawasaki.jp

担当者：森木・菅原

4 問合せ時のルール

説明会について、個別に質問又は問合せ事項がある場合は、原則として「3 問合せ先」に記載している E-mail 宛てに電子メールで御連絡ください。

なお、電子メールを送信いただく際は、件名を次のとおりとしてください。

件名：【企業名】次期センターに向けた事業者説明・情報交換会に関する問合せ

問合せ内容によっては、回答までに時間を要する場合があります。

また、個別提案の採否、今後の調達内容の確定事項、参加資格又は評価に関する内容については、回答できない場合があります。