

保健福祉分野における相談業務支援サービスに関する情報提供依頼書（RFI）

1 サービス導入の背景

三原市の保健福祉こども分野の窓口では、多くの市民が様々な相談で訪れており、制度・法律面での相談対応や、個々の課題に対する対応や助言など、常時求められる状況があります。

一方、市職員も勤務経験は様々で、制度・法律面における知識や、様々な課題の対応経験など、業務に対する習熟度にも差があり、こうした状況から相談対応にも多くの時間を要することや、対応に差が出ることも危惧しています。

こうした状況から、職員の経験年数にかかわらず、市民の様々な相談に対し、制度・法律面から適切な情報を提供し、市民の満足度が高まるような相談業務をめざしています。

2 情報提供要領

(1) 趣旨

次の要領に沿って情報提供をお願いします。提案範囲の全てを網羅する必要はなく、一部のみの情報提供でも差し支えありません。一部に具体的な要件を記載していますが、現時点で厳密に要件を満たす必要はありません。

(2) 様式

様式は自由で、データ形式も問いません（PDF、Word、Excel、PowerPoint 等）。

(3) 提出期間

令和7年6月13日（金曜日）から令和7年8月8日（金曜日）まで

(4) 提出先

三原市デジタル化戦略監デジタル化戦略課

E-Mail：joho@city.mihara.hiroshima.jp

電話番号：0848-67-6010

〒723-8601 広島県三原市港町三丁目5番1号

(5) 提出方法

原則電子メールで提出してください。

ア 提出先 2(4)に記載のメールアドレス宛に電子メールで送信

イ 電子メールの件名 【相談業務支援サービス RFI】資料提出（事業者名）

ウ その他 メール本文に事業者名、担当者名、連絡先を記入してください。

(6) 質問事項

情報提供に際して質問があるときは次の要領で質問事項を提出してください。回答が用意でき次第、電子メールで回答します。

ア 提出先 2(4)に記載のメールアドレス宛に電子メールで送信

イ 電子メールの件名 【相談業務支援サービス RFI】質問書（事業者名）

ウ 様式 様式は問わず（質問事項が少ないときはメールの本文中に記入してください）

エ その他 提案に際して本市の現況等のヒアリングを希望する場合は可能な範囲で対応します。

(7) その他

ア 本依頼の実施に要する一切の費用は、事業者の負担とします。

イ 提供された情報・資料に関しては、返却しません。

ウ 本依頼で提供された資料は、三原市の相談業務支援サービス利用検討の範囲内において利用

- します。また、提供事業者が無断で第三者に開示することはありません。
- エ 本依頼の内容は検討中のものであり、将来的な実施を確約するものではありません。また、本依頼に参加したことをもって、将来入札に応じる義務が生じたり、特別の地位を約束したりすることはありません。
- オ 提出を受けた資料等については、今後作成する調達仕様書に反映する場合があります。そのため、機密性が高い情報を含む場合は該当箇所にその旨を記載してください。

3 各担当課で困っていること

三原市の各担当課では以下のような相談業務や給付事務等で非効率な状況にあります。

(1) 執務環境

- ア 個人番号を取り扱うため、業務用PCからインターネットに接続できない。
- イ クラウド・バイ・デフォルト原則によりオンプレサーバは設置できない。

(2) 業務分野

- ア 生活保護分野
- イ 社会福祉分野
- ウ 障害者福祉分野
- エ 精神保健福祉分野
- オ ひきこもり分野
- カ 虐待分野
- キ 高齢者福祉分野
- ク 介護事業サービス分野
- ケ 障害者福祉サービス分野
- コ 国民健康保険分野
- サ 後期高齢者医療分野
- シ 母子保健分野
- ス 児童保育分野
- セ 子育て支援分野

(2) 実業務

- ア 判例や過去事例の検索に時間がかかる。
- イ アの検索に時間を要するため適切なアドバイスが難しい
- ウ 法令や通知等の理解に差異が生じている。
- エ 各種給付・サービスの制度理解に差異が生じている。
- オ 施設に対する指導監査基準の理解に差異が生じている。
- カ 世帯状況に応じて申請パターン（添付書類）が異なる。
- キ 相談内容に応じた各種給付・サービスの候補を提示できない。
- ク 高齢等により判断能力が低下した人への制度説明が難しい。
- ケ 日本語の理解が十分でない外国人住民に対する制度説明、相談対応が難しい。
- コ 休日夜間の問い合わせに対する対応ができない。
- サ 過去事例の知見に差があり、統一的な対応や課題解決方策に差異が生じている。

4 提案を求める事項

上記「3」の背景等を踏まえて、次の内容について提案してください。なお、サービスを利用す

る職員に制限のないことが望ましいですが、今回のサービス利用に関し想定する職員数は 150 人を想定しています。

- (1) 上記 3 の対応可能分野と対応状況（○△×と対応状況に対するコメント）
- (2) 上記 3 以外のサービスの概要、提供可能な支援メニュー、会社概要、導入実績など
（任意の既存資料で構いません。）
- (3) 見積書
（初期費用、月額費用（12 か月分）、単価・数量、標準・オプションの区分など価格を再計算しやすいように内訳を作成してください。）

5 提出及び問い合わせ先

担当：三原市デジタル化戦略監デジタル化戦略課

E-Mail：joho@city.mihara.hiroshima.jp

電話番号：0848-67-6010