

荒尾市窓口業務改善支援事業委託要求水準書

1 業務名称

荒尾市窓口業務改善支援事業委託（以下「本業務」という。）

2 目的

荒尾市（以下「委託者」という。）では、標準化システムへの対応や行政手続のオンライン化の推進に取り組んでいる。また、保健・福祉・子育て支援施設が令和8年度に開設予定であり、本庁舎内業務の一部が移転することとなっており、窓口業務の運用見直しが必須となっている。今後、市民ニーズが多様化する一方、経営資源が大幅に制約される中においても、持続可能な行財政運営及び豊かな市民生活を実現するため、デジタル技術の積極的な活用を前提に、共通事務の集約化、業務手順、処理方法の見直し等業務プロセスの標準化及び最適化を図る業務改革（BPR：Business Process Re-engineering）を推進し、荒尾市版総合窓口（以下「総合窓口」という。）を実現することとしている。

具体的には、外部専門家の支援を受け、本市が実施する総合窓口実現に向けた業務について、業務量・プロセス等を可視化し、効果的・効率的な業務の遂行を妨げている問題点・課題を分析する。改善効果が見込まれる業務を選定し、業務プロセスの見直しや業務における徹底的な無駄の排除、定型化及び標準化を行うことで、住民サービスの向上と窓口業務の効率化を図る。

なお、定型化及び標準化した業務プロセスについては、令和7年度中にシステム化を行い、職員における窓口業務対応の平準化を図ることとしており、システムの仕様等について検討を行う。また、令和7年度以後においては、本年度の成果を他の業務にいかすとともに、職員が自ら業務改善に取り組めるようにすることで、市全体の仕事のやり方を見直しにつなげることを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和6年12月27日まで

4 業務内容

(1) 内容

対象業務に対するコンサルティング業務

ア 対象業務の選定

可視化する対象業務は、別紙「対象業務一覧」を参照すること。

また、業務改善効果が見込まれる対象業務に関しては、対象課及び対象業務の中より改善効果が高いと予測される業務を選定し提案すること。その際、委託者及び人口規模が同等の他自治体の業務分析データを

活用するなど、具体的な選定基準を定義し、合理的妥当性のある選定支援を行うこと。

イ 業務可視化及び現状把握

委託者が過年度中に整理した「業務記述書」を活用し、必要に応じて職員への聞き取り等を行い、業務フローを作成する。業務量を定量的及び定性的に可視化することとし、実施に当たっては、対象課職員に過度の負担とならないような方法で行うものとする。

ウ 業務の集約及び適正化

イで可視化した業務を、ライフイベント等の分類ごとに集約・整理し、その分類ごとに適正かつ新たな業務フローの再構築を行うこと。また、その業務フローについても作成する。

エ 課題の洗い出し及び業務分析

ウで再構築した業務遂行上の問題点・課題について、実情を把握するためのヒアリング等を実施するなどして分析を行う。また、その分析結果に基づき、改善策を検討する。改善策には、必要となる時間、人員、業務効率及び業務品質の観点から、次の点を踏まえて検討することとし、それに基づいた業務フローの見直しを行う。

なお、本業務は本市が目指す総合窓口のあり方（概要は別紙参照）を勘案し整理すること。

- ① 運用ルールの見直し
- ② 業務プロセス統合・省略
- ③ 導入に係る課題やコスト削減
- ④ 類似業務への展開
- ⑤ 業務遂行する上で最適な執務室の配置
- ⑥ 基幹業務システムの統一・標準化対応

オ 今後の業務改善に係る提案

エの業務フローを、より効率的に運用するためのICT（RPA、AI—OCR、excel等）の活用策について提案すること。

さらに、本年度の成果を横展開でき、職員自らが業務改善に取り組める仕組みを提案すること。

(2) 業務実施体制

ア 受託者は、本業務の実施に当たって、プロジェクト全体を総括する責任者を配置し、進行管理を行うこと。

イ 受託者は、本業務の実施における体制を明確にし、本業務に従事する者（責任者を含む。）の職名、氏名等を明記した体制図を提出すること。

ウ 受託者は、本業務又は本業務に関連する事項について、委託者からの依頼又は問合せがあった場合、適切な助言を行うとともに、必要な支援

- を行うこと。
- エ 本業務に従事する者は、業務の遂行を十分になし得る知識と経験を有すること。
- (3) 業務報告書等の作成
本要求水準書「5 成果品」に示す各業務報告書等を作成する。
- (4) 業務遂行に必要な資料等
受託者は、本業務の遂行に当たり必要と判断した資料等について、委託者に対し提供を要請することができる。委託者は、受託者から要請のあった資料等について、可能なものを受託者に提供することとする。

5 成果品

受託者は、次のとおり成果品を納品するものとする。

(1) 成果品

以下の成果物を、それぞれ別途指定する期限までに作成・提出し、委託者の承認を受けること。

- ア 業務工程表
- イ 業務費内訳書
- ウ 業務責任者通知書
- エ 業務計画書

以下の事項を記載すること。

- ① 業務概要
- ② 実施方針
- ③ 業務工程
- ④ 業務組織計画
- ⑤ 成果報告書の構成
- ⑥ 連絡体制（緊急時を含む。）
- ⑦ その他必要な事項

- オ その他委託者が必要と認める書類等
- カ 業務成果報告書（業務フロー含む。）

(2) 提出方法等

- ア 特に指定がない限り、電子データとすること。
- イ 電子媒体に保存するファイルは、委託者において加工が可能な Microsoft Office2016 以後の形式で保存すること。
- ウ 受託者は、業務完了後直ちに、委託完了届を提出すること。

6 再委託

受託者は、本業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ委託者に書面により報告し、委託者の承諾を得ること。

7 機密保持

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たり、知り得た情報を他に漏らしてはならない。本契約が終了し、又は解除された後も同様の義務を負う。
- (2) 受託者は、委託者から提供された資料等を厳重に取り扱うものとし、本業務の目的以外のために利用（複写及び加工を含む。）し、又は第三者に提供してはならない。
- (3) 受託者は、本業務終了後、速やかに委託者から提供された資料等を返還すること。

8 情報セキュリティ管理

本業務の実施に際して、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）、個人情報保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号）、荒尾市情報セキュリティポリシー、関係法令等を遵守すること。

9 著作権

- (1) 受託者が著作権を有する著作物を除き、本業務による全ての著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）は委託者に帰属するものとする。
- (2) 受託者は、本業務を遂行するに当たって知り得た情報を、委託者の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受託者は本業務の履行上知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止及びその他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後も同様とする。

10 その他

- (1) 要求水準書に定めのない事項については、適宜委託者と協議すること。
- (2) 本業務の実施に当たり、疑義が生じた場合は、委託者と協議の上、対応すること。
- (3) 受託者は当該委託業務上発生した障害や事故については、大小にかかわらず委託者に報告し、指示を仰ぐとともに早急に対応を行うものとする。