

仕様書（案）

1. 事務事業名

スマート窓口に向けた区役所等窓口業務 BPR 支援業務委託

2. 業務の背景と目的

岡山市第六次総合計画後期中期計画では、デジタル技術や BPR 手法を活用して業務を効率化し、市民が区役所等の窓口に行かなくても、いつでも、どこでも、迅速かつ簡単に行政手続きを完結できることをめざして、マイナンバーカードを活用した行政手続きのオンライン化等を推進するとともに、窓口手続きのワンストップ化を含め、「行かない」「書かない」「待たない」「回らない」スマート窓口の実現を図ることとしている。

現在、本市の窓口では、繁忙期において住民異動等の手続きに訪れた市民の待ち時間が長い、市民が求める手続きに必要な申請書が分かりにくい、複数の申請を行う場合に何度も同じ内容を記載しなければならないなど、様々な課題を抱えており、改善策の1つとして、令和6年度に北区役所市民保険年金課及び北区市税事務所の手続きを対象に BPR を実施し、窓口支援システムを導入したところである。

本業務は、各區市民保険年金課・市税事務所・支所・地域センター（以下「区役所等」という。）を BPR の対象とし、業務フローや窓口業務に係る処理時間等の資料を基に、市民の利便性向上や負担軽減及び職員の業務効率化のため、北区に導入した窓口支援システムを使った窓口業務の横展開に必要な BPR の支援を目的とする。

3. スマート窓口の概要

本市におけるスマート窓口とは、以下に掲げる項目の実現をめざすものである。

（1）市民の利便性向上や負担軽減

- ① 来庁せずにオンラインで手続きを完了する。（「行かない」の対応）
- ② マイナンバーカードの利用や申請書の見直し等により、極力記入を減らし、手続きを簡単にする。（「書かない」の対応）
- ③ 申請受付処理の時間短縮等により待ち時間を短くする。（「待たない」の対応）
- ④ 来庁者が複数の窓口を回って手続きをしない。（「回らない」の対応）

（2）職員の負担軽減

- ① デジタルの導入や BPR により、手続きのペーパーレス化・自動化・省力化により職員の負担を軽減する。
- ② 市民に分かりやすい案内や申請方法で、手続きの案内漏れや市民の誤りによる手戻り等を減らす。

（3）手続き工程の継続的な改善・BPR

- ① 継続的に手続き工程の改善・BPR を実施する。

4. 業務内容

（1）実施事項

委託者からの提供物やヒアリング、現地確認等を行い、最適な市民動線・職員動線を検討すること。検討した結果をフロアレイアウト、業務フロー等にし、提案すること。

①対象拠点

- ・中区役所1階（市民保険年金課 市税事務所）
 - ・東区役所1階（市民保険年金課 市税事務所）
 - ・南区役所1階（市民保険年金課 市税事務所）
 - ・支所 1か所
 - ・地域センター 1か所
- 支所・地域センターの選定は委託者と調整し、決定すること。

②委託者からの提供物

- ・各区の違いをまとめた約60手続きの業務フロー（処理時間含む）
記載サンプルとして「参考）業務フロー記載サンプル」をつけている
- ・北区で実施している業務フロー
- ・新庁舎で想定している業務フロー
- ・区役所等の各窓口の来庁人数等
- ・そのほか必要な情報で、本市が保有しており提供できる情報
（転入職員向け担当業務マニュアルなど）

③北区役所と他3区役所における業務の違い

- ・北区役所で実施していない業務
パスポート受付業務、パスポート交付業務
- ・フローが違う業務
住民異動の届、戸籍届、
北区では福祉事務へ案内する業務（児童扶養手当、ひとり親家庭等医療、心身障害者医療など）

（2）BPRを実施する取扱業務の範囲

取扱業務「別紙1_取扱業務一覧」を参照すること。

（3）留意点

- ① デジタル化することが必ずしも最適なフローとは限らないことを念頭に、市民や職員にとって最も利便性が向上する手法を提案すること。
- ② 職員へのヒアリングについては、業務への影響を十分考慮し、委託者の指示に従うこと。
- ③ 法令上の制約や各手続きの性質、国や自治体の運用事例等を踏まえ、情報提供や提案等を行うこと。
- ④ 国が示す行政手続のオンライン化及び自治体業務システム標準化の方針等の情報収集に努め、自治体業務システム標準化に影響する業務システムを使用する手続きについては、申請等の情報の円滑なデータ連携を考慮すること。
- ⑤ 申請受付後の事務処理については、ペーパーレス化・自動化・省力化の観点を含

めて検討すること。

- ⑥ 費用を伴う改善提案については、可能な限り概算費用及び効果の算定を行い、実現性の根拠を示すこと。
- ⑦ 委託者が提供する情報等をもとに、手続きの件数や時間、手戻りの割合、手続きが集中する時期、職員が感じている課題等を把握したうえで、手続きの中の事務処理に対して、最適化すべき優先順位を示すこと。
- ⑧ 次年度以降に職員が BPR を実施できるよう、受託者は職員が BPR のスキルを習得できるように打合せの中で考え方や進め方等を説明しつつ、本業務を進めること。
- ⑨ 業務フローは全体で最適な統一したフローとすること。
ただし、取り扱い業務の違い等により、やむを得ない場合は区役所等の施設の規模に合わせた業務フローを作成することも可とする。

(4) 報告会の開催

下記①②を開催すること。なお、各会の概要を記載した議事録を作成し、5 開庁日以内に提出すること。

① 定例会

月 1 回程度を目安に、必要に応じて委託者と定期的な情報共有、進捗・課題管理の報告・打ち合わせを行うこと。

② 事業実施報告会

「4. 業務内容」の完了を目途に、委託者へ提案・検討事項等を取りまとめ、事業実施報告を行い、委託者への承認を受けること。

5. 業務の実施場所等

本業務の作業場所、その他必要となる環境については、委託者と協議のうえ、原則として受託者の負担により用意するものとする。

なお、ヒアリング、打ち合わせ等については、委託者が指定した場所で実施するものとする。また、これらに必要な資料（書類等、記録媒体等を含む）は、受託者の負担で作成するものとする。委託者が合意すれば、オンライン形式の打ち合わせも可とするが、打ち合わせに必要なライセンス費用等は受託者の負担とする。

6. 業務期間

契約の日から令和 8 年 3 月 31 日までとする。

7. 実施体制

(1) 受託者側の体制

本業務を進めるにあたり、受託者は、従事するメンバーから委託者との情報共有、進捗・課題管理を行うリーダーを 1 名選出すること。本庁舎への常駐は不要とするが、定期的に本庁舎に来庁し打ち合わせ等を実施できる体制をとること。なお、委託者が合意すれば、オンライン形式の打ち合わせも可とする。

(2) 委託者側の体制

事務局：政策局政策部デジタル推進課

関係部署：区役所等

8. 成果物

本業務が想定する成果物は以下のとおりである。成果物を作成し、委託者の検収を受けること。また、提案内容に応じて追加で作成する成果物がある場合は、提案書にその旨を記載すること。

(1) 着手時（契約締結から2週間以内に実施予定の初回打ち合わせ時に提出）

① 実施体制図

本業務に従事するリーダーや各メンバーの役割等を明記したもの。

② 作業要員一覧表

作業要員の職名、氏名、年齢、実務経歴、保有資格等を記述したもの。

③ 業務実施計画書

業務範囲、作業構成、スケジュール等の本業務全体の実施計画を示したもの。

(2) 完了時（契約期間の末日までに提出）

① 業務完了報告書

業務の履行状況を記述したもの。

② その他

「4. 業務内容」に関連して作成した資料を含むすべての提案書、報告書、議事録等。

(3) 全般

成果物の仕様等

① 成果物は特に指定がない限り電子データとし、すべて日本語表記とすること。

② 電子データの作成にあたっては、特に指定がない限り、「Microsoft Office2019」で編集可能なソフトウェアを使用すること。

③ 電子データは特に指定がない限り、CD-R(W)または、DVD-R(W)に保存して納品すること。

④ 成果物に修正等がある場合は、修正後の全編を速やかに提出すること。

9. 検収の完了

委託者による成果物の承認をもって、検収の完了とする。

10. 納入場所及び作業窓口

政策局政策部デジタル推進課（岡山市北区大供1-1-1 岡山市役所本庁舎4階）

11. 特記事項

(1) 再委託

本業務について再委託が必要となる場合は、提案書に再委託を行う業務の内容及び委託予定先を記載し、事前に委託者の承認を得ること。なお、再々委託は認めない。

(2) 情報の管理

委託者から提供する資料等については、情報漏洩を防止するための適切な措置を講じること。受託者は、本業務を遂行するにあ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秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務を完了した後も、また同様とする。

(3) 作業要員の交代

本業務の成否は相談対応を行う受託者作業要員のスキルによるところが大きい。

そのため、作業要員の業務スキル、デジタル技術への知見、コミュニケーションスキル等の不足が業務遂行に影響を及ぼすと委託者が判断した場合、作業要員の交代に関する協議に応じること。