

荏田町窓口改革推進支援業務委託仕様書

1. 業務名

荏田町窓口改革推進支援業務委託

2. 業務目的

本町においては、令和4年1月に町民のためのスマート市政の実現のため「デジタル化基本方針」を策定、令和8年5月に「荏田町DX推進計画」を策定し、あらゆる分野でのDX推進に取り組んでいる。

また令和12年度に新庁舎整備を予定しており、新庁舎の在り方についても検討を行っている。特に来庁者と直に接する窓口サービスを最適化することは、町民にとって便利で利用しやすく質の高いサービスの提供に向けて、非常に重要な要素であると考えている。

本業務は、デジタル技術等を活用し、町民と行政の接点である窓口業務の多様化・充実化を図るとともに、来庁者や申請データ等を収集・分析することで窓口の業務改革（BPR）を進め、窓口サービスの向上及び業務効率化を図ることを目的とする。

3. 業務委託期間・実施期間

契約締結日から令和9年7月31日まで

4. 業務内容

本業務を実施するため、次の業務を行うものとする。なお業務内容は本業務に必要と思われる事項を示したものであり、受託者からの企画提案に基づき町と受託者で協議して内容を決定するものとする。

（1）業務改革（BPR）調査・分析

ア．現行業務内容の調査及び分析と改善対象業務の抽出

窓口の業務改善を目的とし、本町にて実施している業務について、窓口サービスを行う原課（住民課、福祉課、保険健康課、こども課、税務課、学校教育課、水道課の7課）を対象として窓口に係る内容・手順等の調査を行うこと。なお、BPRの対象となる業務については、制度改正等で変更と

なる場合があること、新たに関連する業務が発生する場合があることを考慮し、柔軟に対応すること。ただし、調査にあたっては、職員の負担が最小限になるように工夫し実施すること。また、前述の原課以外の調査についても可能な限り積極的に行うこと。

イ．業務改善方針案の策定

対象業務について、業務改善方針案として取りまとめること。対象業務についてはコア業務・ノンコア業務の切り分けを行うこと。また、対象以外の業務に関しても、対象業務との類似性や改善施策の汎用性を踏まえた横展開などを行うこと。

(ア)集約化、簡略化、アウトソーシング、廃止等による業務改善方針の検討を行うこと。

(イ)デジタル技術の導入・活用が有効な部分に関しては、分析結果を取りまとめ、ICT化及び既存ICTツールの改修など具体的な業務改善施策を行うこと。

ウ．業務効率化の方向性検討及び効果試算

対象業務について、効率化に係る費用見積、効果の試算を実施し、費用対効果の分析を行う。効果については定量的観点だけでなく、定性的な観点からの考察も行うこと。

エ．業務改革（BPR）調査分析報告書の作成

庁内業務の業務効率化については、国等の動向を踏まえ業務改革（BPR）調査・分析の結果を報告書として取りまとめること。また報告書には、具体的な取組み事項や個別計画を整理し、次年度以降の取組みについてのロードマップを作成すること。

オ．改善手法の提供

本業務終了後も職員自らが業務改善に取り組めるよう、BPRの実施方法（視点、ノウハウ、コンテンツ）等について提供すること。

カ．その他助言及び情報提供

業務改革（BPR）の具体的な実現に向けて、本町の求めに応じて必要な資料の提供や支援を行うこと。

（２）窓口改革推進支援

ア．窓口改革推進体制の運営支援

窓口の業務改善および町民サービスの向上に向けて、庁内の幅広い意見の収集や個別施策の調査・研究を行う「窓口改革検討ワーキンググループ」を本町が立ち上げている。このワーキンググループの運営に関する事務について、必要な支援や情報提供を行うこと。

イ．効果的な窓口サービス検討に関する支援

本町で令和８年度中に導入予定（令和８年１１月２４日移行予定）の基幹系システム（Acrocity）及び令和８年度以降に予定されるシステム標準化とのデータ連携、来庁者・町職員の動線等について考慮の上、最適な窓口サービスや窓口運用について検討を行うこと。新たな窓口サービスの実現に係る費用見積、効果の試算を実施し、費用対効果の分析を行うこと。効果については定量的観点だけでなく、定性的な観点からの考察も行うこと。

ウ．データ分析および利活用検討に関する提案

本町が窓口の継続的な改善に取り組むことができるよう、データ分析やその結果の利活用に対する検討を行うこと。また、それらを実現するための仕組みや手法について検討を行うこと。

エ．窓口改革実行計画の策定支援

本町における窓口改革の具体的な取組み、期待される効果、次年度以降のロードマップ等を作成し、「窓口改革実行計画（案）」として取りまとめること。また、その中で自治体フロントヤード改革の考え方のうち「行かない窓口」の要素であるオンライン申請などの窓口サービス機能のほか既存のデジタルツールや機能など町民と役場を結ぶ接点を統合し、総合的な行政サービス提供に向けたオムニチャネルの仕組みや手法について検討を行うこと。

オ．その他助言及び情報提供

窓口改革実行計画の具体的な実現に向けて、本町の求めに応じて必要な資料の提供や支援を行うこと。

5. プロジェクト管理

本業務の推進にあたって、進捗管理、リスク・課題管理を行い、荻田町と連携しながら円滑にプロジェクトを推進すること。

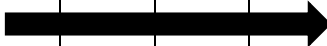
プロジェクト開始に先立ち、プロジェクトを推進するために必要な体制・スケジュール・管理手法・各種手続・成果物等を定めたプロジェクト計画書を作成し、定期的に進捗報告会議を開催するなど、進捗状況や課題について報告すること。

また、庁内の合意形成が図られるよう、有益な資料の提供や説明会の開催支援などを適宜行うこと。

会議等の議事録・議事メモ等については、受託者にて作成し、荻田町へ共有すること。

6. スケジュール

想定スケジュールを以下に示す。なお、実際のスケジュールは、契約締結後に荻田町と調整のうえ決定する。

	令和 8 年		令和 9 年						
	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月
契約締結・事業計画書の提出									
対象業務の選定									
業務の詳細分析・課題の明確化									
集約化等の実施に関する要件整理									
システム導入に係る仕様書案・機能要件定義書案等の作成									
集約処理体制の構築に向けた業務フローの整理									
業務実績報告書・成果物の提出									

7. 実施体制

受託者において、下記の通り実施体制を構築すること。

(1) 本業務に従事する者のうちから、苅田町との情報共有、進捗・課題管理を行う業務リーダー1名を選任すること。

(2) 本業務に従事する者について適切に役割分担を行い、繁忙期への対応等に支障のない体制をとること。

(3) 苅田町への常駐は不要であるが、定期的に苅田町との打合せ等を実施すること。オンラインでも可とする。

(4) 他の自治体において本件に類似した業務の経験や、他の自治体等の事例、対象業務、システム環境などの知見を有する従事者を配置すること。

8. 提出物

委託業務に係る提出物は、以下のとおりとする。なお、特に指定がない限り、紙媒体1部及び電子データを提出すること。

(1) 委託業務の実施体制が分かる資料

業務リーダーや各業務についてメンバーの役割を明記することとし、契約締結後、速やかに提出すること。

(2) 実施計画書

契約締結後、速やかに提出すること。

(3) 実績報告書

業務完了後、以下に示す成果物を下記「14」に示す納入場所へ、「3」に示す期限までに納入すること。なお、書式はMicrosoft Office®等の編集可能な電子データとすること。

ア 報告内容をまとめた報告書 (A4 版簡易製本)

(ア) 業務改革 (BPR) 調査分析報告書 : 1 部

(イ) 窓口改革実行計画 : 1 部

(ウ) 調査資料、調査様式及び調査結果 : 1 部

(エ) 打ち合わせ議事録 : 1 部

イ 上記内容が記録された電子記録媒体 (CD-R 等) 1 部

※書式は自由とし、原則 A4 版とする (図などは A3 版折り込み可)。

ウ その他委託業務の実施に当たり苅田町が必要と認めるもの

9. 再委託

受託者は、本業の全部を第三者に委託してはならない。本業務の一部を

第三者に再委託する際は、書面により荏田町の承諾を得ること。

10. 機密保持

(1) 受託者は、本業務の実施にあたり、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、荏田町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、速やかに荏田町から提供された資料等を返還すること。

11. 情報セキュリティ管理

本業務の実施に際して、別記「保有個人情報取扱特記事項」、荏田町個人情報保護法施行条例、荏田町情報セキュリティポリシーのほか、関係法令等を遵守すること。

12. 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。)は荏田町に帰属するものとし、荏田町及び受託者が協議の上で2次利用等を行うことがある。

(2) 受託者は、本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、荏田町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、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。

13. その他

(1) 荏田町にとって適切な提言・支援及び効果的な成果物が作成されるよう、荏田町の立場に立って業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案すること。

(2) 受託者において本業務の実施に関し疑義が生じた場合は、速やかに委託者である荏田町と協議を行い、指示を仰ぐこと。

1 4. 問い合わせ先及び納品場所

(1) 担当部署 苅田町役場 住民課

(2) 担当者 吉本、金森

(3) 住所 〒800-0392 福岡県京都郡苅田町富久町1丁目19番地1

(4) 電話番号 093-434-1833

(5) メールアドレス jyuminka@town.kanda.lg.jp