

窓口改革現状分析支援業務仕様書（案）

1 業務名

窓口改革現状分析支援業務

2 業務の目的

本町では、令和7年3月に「与謝野町行政DX推進計画」を策定し、「窓口（フロントヤード）改革の推進」を重点取組事項に位置づけ取組みを進めている。

本業務は、本町の窓口業務の効率化を目指し、窓口改革の検討をするための現状分析を実施するものである。

3 契約期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

4 委託上限額

2,398,000円（税込）

5 委託業務内容

5.1 基本要件

- (1) 本町（必要に応じて関係業者を含む）との定例会は、概ね月1回程度開催し、課題事項の情報共有を行うとともに進捗管理を行うこと。なお、繁忙期は、プロジェクトが円滑に推進する頻度で定例会を開催すること。
- (2) 本業務を実施するにあたり、特定業者や情報システムに固執することなく中立・公平性を担保すること。
- (3) 各種資料を作成する際は、システムに係る技術情報のみならず、各担当課の業務内容や実情を踏まえた内容とすること。

5.2 業務内容

(1) プロジェクト管理

契約締結後、速やかに下記の内容を含む実施計画書を作成し、キックオフ会議にて説明すること。記載内容は、本町及び受託者で協議の上、本町の承認を受けること。

〔実施計画書の記載項目（例）〕

- ・ スコープ（プロジェクトの目標、作業範囲等）
- ・ 業務スケジュール（作業項目、詳細スケジュール、担当、納入成果物等）

- ・プロジェクト実施体制、役割分担
- ・進捗管理・報告方法

(2) 窓口業務の現状分析支援

窓口業務の現状分析を実施するためのプロジェクトチーム会議を開催すること。プロジェクトチーム会議の内容は契約後に協議して決定するが、業務を推進するにあたり、本町の業務改善提案書の作成・プロジェクトチーム会議メンバーの体制整備等の支援、先進事例等の情報提供を積極的に行うこと。また、本町プロジェクトチーム会議メンバーが作成する各種資料についても、適時アドバイス等を実施すること。

〔プロジェクトチーム会議の進め方（案）〕

- ・1日目：全体説明、オリエンテーション、窓口改革とは
- ・2日目：窓口手続きの模擬体験（本町担当課職員又はプロジェクトチーム会議メンバー）
- ・3日目：模擬体験の整理
- ・4日目：現状分析、課題の整理
- ・5日目：先進自治体の視察（本町担当課職員又はプロジェクトチーム会議メンバー）
- ・6日目：業務改善提案書の作成1
- ・7日目：業務改善提案書の作成2
- ・8日目：業務改善提案書の発表会

〔本町の窓口業務の課題〕

【住民視点】

- ・3 庁舎の分庁舎方式を採用していることにより、用件によっては複数の庁舎に足を運ぶ必要がある。
- ・どの庁舎でこういった手続きができるのかが分かりづらい。
- ・複数の手続きを行う場合、名前・住所等の基本情報の記入が都度必要である。
- ・手数料や使用料等の支払いはキャッシュレス決済には対応していない。

【行政視点】

- ・役場庁舎のあり方については、今後集約化に向けた議論を開始することから、集約化を見据えた検討も必要である。
- ・住民窓口には経験の豊富な職員を配置するよう努力しているが、職員数の減少に伴い継続性に不安がある。

- ・用紙での申請が基本であり、案内やデータ入力等の手間が発生している。

(3) 情報化アドバイザー業務

情報化（ICT 及び AI 利活用等）に関する相談対応等を実施すること。

6 実施体制

本業務に従事する者のうち、本町と情報共有、進捗・管理を行うプロジェクトリーダーを配置すること。受託者においては繁忙期の対応等に支障とならない体制を確保すること。

7 再委託等の制限

- (1) 受注者は、本業務の全部を再委託し、請け負わせてはならない。ただし、本業務の一部を再委託し、請け負わせる場合は、事前に書面により再委託範囲・内容及び再委託先に関する情報を本町に提示し、承諾を得たときはこの限りではない。
- (2) 再委託範囲は、受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は、受託者の責任において解決すること。また、再委託時においても「9.3 機密保護・個人情報保護」の規定を適用するものとし、受託者から再委託先に対して、本町から受託者に対するものと同等の機密保持・個人情報保護に関する契約を結ぶこと。

8 納品物

本業務で想定される納品物とその提出期限は以下のとおりとする。

業務完了時には、これらの納品物を紙媒体及び電子媒体で1部納品すること。

なお、全ての資料は、A4 様式とすること。

| 項番 | 納品物 | 納品期限（想定） |
|----|--------------------------------------|----------|
| 1 | プロジェクト計画書 (プロジェクト実施体制表、作業工程表等含む。) | 契約後1週間程度 |
| 2 | プロジェクトチーム会議テキスト | 随時 |
| 3 | 業務完了報告書 | 令和8年3月末 |
| 4 | その他（本町が指定するもの） | - |

9 特記事項

9.1 費用負担

- (1) 本業務の遂行に当たり必要となる受託者の人件費、出張旅費、諸手当等の費用は、全て契約金額に含まれる。

- (2) 本町との打合せをはじめとする各種会議等で使用する印刷物の作成、納品物の提出に係る消耗品（電子媒体、研修で使用するテキスト作成に要する用紙等）の費用は、全て契約金額に含まれる。
- (3) 本町との連絡調整に必要となる電話、郵便等の通信運搬費は、受託者から本町に向けて発信及び発送したものについては、全て契約金額に含まれる。

9.2 著作権の扱い

- (1) 本業務の納品物（研修テキストを除く。）に対する著作権は、原則、本町に譲渡するものとする。
- (2) 著作権の所在にかかわらず、本町は、本業務完了後も本業務により作成された資料等の使用を継続し、改変できる権利を有するものとする。

9.3 機密保護・個人情報保護

- (1) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。履行期間終了後又は、解除後も同様とする。また、納品物（受託業務の過程で得られた記録等を含む）を本町の許可なく第三者に閲覧し、複写し、又は貸与してはならない。
- (2) 本業務の遂行のために本町が提供した資料、データ等は、委託業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データは、本業務完了時に本町に返却すること。
- (3) 本業務の実施における個人情報の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分に認識し個人の権利・利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。また、業務の従業者に対して個人情報保護の教育訓練を実施すること。

9.4 その他

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たり、本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じたときは、速やかに本町と協議し指示を受けること。
- (2) 定例会等の必要な打合せを行う場合は、原則本町まで来庁することとするが、本町と受託者双方の合意が得られればオンライン会議を行うなど柔軟に対応すること。

10 問い合わせ先

与謝野町 総務課 行政係

電話 0772-43-9010 FAX 0772-46-2851

メールアドレス somu@town.yosano.lg.jp