

総社市新庁舎総合窓口導入支援業務委託仕様書（案）

総社市総務部総務課

1. 件名

総社市新庁舎総合窓口導入支援業務（以下「本業務」という。）

2. 目的

総社市（以下「本市」という。）では、新庁舎完成に合わせて市民サービスの利便性向上と業務の効率化を同時に実現するため、来庁者に「わかりやすく優しい窓口サービスの提供」、来庁者が「動かない」「迷わない」「待たない」「書かない」をコンセプトとして、転入・転居・転出・出生・婚姻・離婚・死亡等、主要なライフイベントに係る窓口業務を中心とする受付・処理等を集約化した総合窓口、いわゆる「ワンストップ窓口」の設置を計画し、検討を進めている。

本業務は、今後、総合窓口の円滑な導入及び推進を図るため、本市の窓口受付業務全般の調査・分析等を行い、本市に最適な総合窓口の運用体制等について検討し、導入に関する技術的支援を行うことを目的とする。

3. スケジュール

（1）本業務期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

（2）総合窓口導入スケジュール

令和6年度中の新庁舎完成（詳細時期は未定。令和6年度下半期を予定）に合わせ、総合窓口の運用を開始する。

4. 本市における総合窓口像（案）

（1）転入・転居・転出・出生・婚姻・離婚・死亡等、主要なライフイベントによる住民異動に伴って発生する各種手続及びライフイベント以外の利用が高い各種手続を1箇所の窓口で行い、来庁者をたらい回しにしない、待たせないサービスの提供を行う。

（2）（1）とともに、総合窓口担当職員で対応が困難なものは、各所管課の職員が総合窓口にて案内をする（職員が移動し、来庁者を移動させない。）。ただし、内容によってはこの限りではない。

（3）新庁舎のレイアウト等については、本市ホームページに掲載している総社市庁舎建設基本設計概要版を参照すること。

参考URLは次のとおり。

https://www.city.suja.okayama.jp/zaisankanrika/shisei_zaisankanri/zaisankanri_kihonkousou_2_2.html

5. 業務範囲

本業務の範囲は、来庁者を対象とする本市の全業務とする。（ライフイベント限定としない。）

6. 業務内容

本業務の内容は、概ね次のとおりを目安とする。

(1) 令和4年度実施業務

ア 現状調査

現状業務の分析調査、来庁者を対象とする手続の分類を行う。

イ 窓口の執行状況の把握

現状の手続に対する改善点、来庁者の手続の整理により、問題点・課題を抽出し、窓口サービスの実施状況の把握を行う（担当課へのヒアリング等）。

ウ 総合窓口取扱業務の範囲検討

手続の難易度と件数等で検討を行う。

エ 総合窓口の課題整理

運用体制、人員配置、繁忙期対策、カウンターの運用と来庁者の分散化等の課題整理を行う。

オ 業務フローの検討（運用体制含む）

総合窓口で取り扱う手続の処理の流れ、受付及び案内する手続等を組み合わせた整理を行う。

カ アウトソーシング化の導入可能性の検討

包括的なアウトソーシングが導入可能な窓口業務を明らかにするとともに、アウトソーシング化による正規職員の時間節減効果の試算や費用対効果の検証等、アウトソーシング化実現に向けた今後の取組課題等の洗出しを行う。

キ 窓口業務のデジタル化の導入可能性の検討

AI（人工知能）やRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）、オンライン手続等ICTの導入により、業務の効率化や職員の負担軽減が期待できる窓口業務を明らかにした上、その導入効果等を検証する。検証に伴い必要と認められた場合に、総合窓口の運用を支援するためのシステム化の仕様及び要件の検討、機能要件等を含めた仕様書案の作成補助等の支援を行う。

ク 総合窓口における配置等検討

システム担当課、庁舎管理担当課等との連携を図り、什器、ICT機器等のフロア配置に関する検討を行う。また、来庁者にわかりやすい窓口表示（サイン）を実現するための検討を行う。

ケ 総合窓口導入計画の策定

アからクまでの結果を踏まえ、本市に最適な総合窓口が導入できるよう計画の構成に関する提案及び計画原案策定を行う。

(2) 令和5年度実施業務

ア 申請書等の様式見直し

申請様式等の統一化、委任状の委任内容の統合化等、記載項目や申請書の簡略化を図るための検討を行う。

イ 業務マニュアルの作成

申請書、届出書等を受理するために必要となる事項の整理を行う。

ウ 例規に関する支援

総合窓口を想定した事務分掌等、窓口対応の効率化や統一化を図るため、必要に応じて例規の見直し等に関する支援を行う。

エ 研修計画の検討

総合窓口に集約する業務等の引継ぎ研修、運用パターン研修、運用シミュレーション研修等の検討を行う。

オ 運用課題の調整検討

運用に向けた課題について、確認、調整を行う。また、受付対応を効率化するための手続案内パンフレットの作成に関する支援を行う。

カ 総合窓口における配置等検討

必要に応じて令和4年度実施業務から継続して行う。

キ システムの課題と改修要件の検討

ICTを導入する場合に、円滑に窓口対応が行えるよう支援ツールの提案を行う。また、標準化基準に適合した情報システムへの移行を踏まえた既存の情報システムとのデータ連携に関する支援を行う。

(3) 令和6年度実施業務

ア 研修の実施

業務マニュアル等を参考に、業務引継ぎ、運用パターン、運用シミュレーション（ホールプレイング形式等）に係る研修実施に関する支援を行う。

イ 運用課題の調整

研修実施後に判明した運用課題事項の整理、再確認を行う。運用シミュレーションによる運用課題の整理を行う。

ウ 例規及び運用体制に関する検討

令和5年度実施業務から継続して行う。

エ システムの課題と改修要件の検討

令和5年度実施業務から継続して行う。

オ 総合窓口運用後の課題調整

令和6年度中（下半期を予定）の総合窓口運用開始後の課題事項の整理、解決に向けた調整を行う。

(4) 令和4年度から令和6年度共通業務

ア 業務に関する各種会議等の出席及び運営支援

総合窓口の設置に向けて、検討に必要な庁内検討会議等の実施に必要な支援を行い、会議等へ出席するとともに、会議資料や議事録の作成等を行う。

イ 打合せ

本業務を行うにあたり、本市と進捗状況の報告を含めた定期的な打合せを月1回以上行うこと。

7. 業務の実施

(1) 法令等の遵守

受託者は、本業務を行うにあたり、関連法令等を遵守すること。

(2) 業務の一括再委託の禁止

受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と認めるときは、本市と協議のうえ、業務の一部を再委託し、又は請け負わせることができる。その場合、事前に本市の承認を得るものとし、再委託等に関するすべての責任は受託者が負うものとする。

(3) 個人情報の取扱い

受託者が本業務を行うにあたって個人情報を取り扱う場合には、本市個人情報保護条例、同施行規則に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及び損の防止その他個人情報の保護に努めること。また、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

(4) 守秘義務

受託者は、本業務の実施に関して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。本業務終了後も同様とする。

(5) 実施責任者

受託者は、業務が滞りなく確実に遂行できるよう、業務を管理、総括する実施責任者を定めること。実施責任者は、業務プロセス改善もしくはプロジェクト管理の経験を有すること。氏名、電話番号、メールアドレス、その他必要な事項を速やかに本市に通知すること。その者を変更したときも同様とする。

(6) 実施担当者

できる限り業務プロセス改善もしくはプロジェクト管理の経験を有する者を配置すること。氏名、電話番号、メールアドレス、その他必要な事項を速やかに本市に通知すること。その者を変更したときも同様とする。

(7) 業務の着手

受託者は、契約締結時に業務着手届を提出しなければならない。また、実施責任者は、遅滞なく本業務の実施のため本市との打合せを開始すること。

(8) 業務計画書

受託者は、「業務概要、実施方針、打合せ計画、業務工程表、業務体制（組織計画）、業務担当表、連絡体制」を記載した業務計画書を、契約締結日より2週間以内に本市に提出すること。また、業務計画書を変更しようとする場合には、速やかに本市の確認を受けること。

(9) 業務上の指示

受託者は、本市と連絡を密にし、本市の指示に従わなければならない。

8. 検査

- (1) 業務が完了したときは、業務完了届とともに、成果品を提出し、本市の検査を受けること。
- (2) 業務完了期限前であっても、本市が予め成果品の提出期日を指定した場合には、その指定する期日までに、その時点における成果品を提出し、検査を受けること。

9. 成果品の提出等

- (1) 成果品の提出については、概ね以下のとおりとする。
 - ア 業務報告書（各年度ごとの報告書及び最終報告書）
 - イ 総合窓口導入計画書

ウ 総合窓口業務関連資料（取扱業務一覧、業務フロー等）

エ 会議資料・議事録

オ その他（協議の上、必要とする資料）

※イ及びウについては、令和5年3月末日を目途に提出すること。

エについては、会議実施後にその都度提出すること。

紙媒体（各2部）及びデータ（DVD-R等）で提供すること。

（2）成果品、作成した資料の著作権は、本市の所有とする。

（3）成果品の提出場所は、本市総務部総務課とする。

10. その他

- （1）新型コロナウイルス感染症等に伴い、本市及び受託者所在地等において緊急事態宣言等が発令されている場合にあっても、Web会議、テレワーク等により業務を滞りなく確実に遂行できる体制を構築すること。
- （2）本業務のうち、会議・打合せに必要な場所は、本市が提供する。受託者の内部作業を行う場所は、受託者が確保すること。
- （3）本業務に関する内容については、本仕様書（案）によるほか、受託者の提案内容に従い、詳細な打合せにより、本市及び受託者双方合意のうえ、決定することとする。
- （4）本仕様書（案）に疑義が生じたとき、又は本仕様書（案）に定めのない事項については、両者が協議して定めるものとする。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(収集の制限)

第3 受託者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(適正管理)

第4 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人情報の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。

(利用及び提供の制限)

第5 受託者は、本市の指示又は承認があるときを除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6 受託者は、本市の承認があるときを除き、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者に委託してはならない。

(資料等の返還)

第7 受託者は、この契約を処理するために本市から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等について、業務完了後直ちに本市に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、本市が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(事故報告)

第8 受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに本市に報告し、本市の指示に従うものとする。

(実地調査)

第9 本市は、受託者がこの契約による業務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の状況について、隨時、実地に調査することができるものとする。