

デジタルガバメント推進調査業務委託要求水準書

1 事業目的

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防ぐ「新しい生活様式」や、業務改善により職員の事務負担軽減を図る「働き方改革」、令和7年度完成予定の新庁舎における「最適なサービス」などに対応したデジタルガバメントの実現に向け、BPRの手法により現行窓口業務の課題等を整理し、外部の専門業者の視点から改善策を取りまとめる調査業務を行う。

2 業務内容

(1) 窓口業務の現状調査・分析

市民が訪れる機会の多い主な窓口業務について、各業務におけるプロセスや実施体制、処理時間、業務量、専門性、などの観点から調査・分析を行い、ボトルネックとなる課題を洗い出すものとする。

なお、調査については、各窓口の業務状況の観察や、担当職員に対するヒアリングなどにより行うこと。

また、当該業務は、以下の方向性も考慮して実施すること。

- ① 新型コロナウイルス感染症などの拡大を防ぐ「新しい生活様式」に対応した業務フローへの転換。
- ② 職員の負担軽減によって働き方改革につなげていくことと、市民の利便性向上につなげていくことの両立。
- ③ 新庁舎の整備に向けては、企画調整課庁舎整備室が一部窓口業務を対象に整理等を行ってきた「窓口業務フローチャート」や「窓口手続き連携調査」等を参考にすること。
- ④ RPAやAIの活用、紙台帳の電子化、国の動向を見据えた上でのマイナンバーカードの公的個人認証機能の利用などによる申請手続きのデジタル化など、ICTを有効活用する推進方針やあり方を検討し、業務フローを根本的に見直していくこと。
- ⑤ 支所、市民センターなど、市役所から離れた拠点で行っている業務について、より円滑かつ効率的に担当課と連携していくこと。
- ⑥ 窓口での手数料等に係るキャッシュレス決済を導入することとした場合の課題を整理していくこと。
- ⑦ 転入や転出、死亡届など、複数窓口での申請が必要な手続きを一元化し、総合的に受け付ける窓口を設置することとした場合の課題を整理していくこと。

(2) デジタル化による改善策の立案

(1)の調査・分析によって顕在化した課題を解決し、職員の事務負担軽減や手続きの効率化、市民の利便性向上などを図るための改善案と、それに伴って必要となるICTシステムの導入案等を立案すること。

これらの改善策、導入案等については、新庁舎における業務プロセスや窓口配置、動線等の最適なサービスの在り方をシミュレーションし、業務の削減効果（業務時間の削減量、紙書類の削減量、コスト比較など）についても分かりやすく提示するとともに、連携等が図れる窓口業務の整理や統合できる窓口業務の提案を行うこと。

(3) デジタル化実装計画案の策定

本業務における調査・分析結果や改善策などをとりまとめた「デジタル化実装計画案」（以下、「計画案」という）を作成すること。計画案には、窓口業務ごとに以下の事項を明記すること。

- ① 可視化した業務の現状
- ② 業務のボトルネックとなる課題
- ③ 業務フローの改善策
- ④ 新庁舎における業務プロセスシミュレーション
- ⑤ システム化の提案（導入するソフトやハード、配置、システム構成、など）
- ⑥ 業務改善やシステム化による具体的な効果
- ⑦ 来庁や紙書類による手続きの完全廃止に向けた考察

3 成果品について

(1) 成果品

本業務の成果品は次のとおりとする。

- ① デジタル化実装計画案
- ② その他、窓口業務現況調査結果報告書等、発注者が求める資料

(2) 成果品の提出

受注者は、令和3年9月30日までに、成果品（印刷物（カラー印刷1部）及び電子データ）を発注者に提出すること。

4 その他

- ① 受注者は、発注者の担当と連絡を密にして業務にあたること。
- ② 受注者は、本業務により得られた成果品、資料、情報等は、発注者の許可なく他に公表、貸与、使用してはならない。
- ③ 業務完了後に、受注者の責に帰すべき事由により成果品に不良箇所があった場合は、受注者は速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これにかかる経費は

受注者の負担とする。

- ④ 受注者は、本業務の契約締結後、仕様書等に疑義が生じたとき、仕様書により難しい事由が生じたとき、又は仕様書の細目的事項については、発注者と速やかに協議し、その決定に従うこと。

5 本業務の企画提案に関する要求水準

(1) 本業務に関する基本的な考え方

- ・ 本業務は、BPRの手法によるデジタル化に向けた改善策の作成が求められることから、長年、アナログな業務フローが主となる窓口業務を行ってきた職員の先入観を払しょくする必要がある。そのため、本業務は受注者が主となり、専門家としての視点から客観的に調査・分析を行うこと。
なお、各種調査・分析等の実施にあたっては、市の各業務の支障とならないよう、また、職員に過大な負担がかからないよう、十分に配慮すること。
- ・ 本業務におけるシミュレーションの結果により、新庁舎における窓口配置等について検討・調整等が可能となることから、業務プロセスシミュレーションにあたっては、企画調整課庁舎整備室や庁舎整備設計受託者等との打ち合わせを行うなど、十分な連携を図ること。

(2) 企画提案にかかる要求水準

本業務の企画提案にあたっては、事業の目的及び業務内容、並びに、次の事項を踏まえたものとする。

① 市民が訪れる機会の多い主な窓口業務

本業務の対象となる窓口業務を有する所属・施設は以下の18か所とする。

なお、業務改善にあたりこれ以外の所属・施設の調査・分析等が必要となる場合は、発注者との協議により追加を検討することは可能とする。

- ・ 財務部税務課
- ・ 財務部納税課
- ・ 市民部市民課
- ・ 健康福祉部地域福祉課
- ・ 健康福祉部障がい者支援課
- ・ 健康福祉部高齢福祉課
- ・ 健康福祉部こども家庭課
- ・ 健康福祉部こども保育課
- ・ 健康福祉部国保年金課
- ・ 健康福祉部健康増進課
- ・ 北会津支所

- ・ 河東支所
- ・ 湊市民センター
- ・ 大戸市民センター
- ・ 北市民センター
- ・ 南市民センター
- ・ 一箕市民センター
- ・ 東市民センター

② ICTソリューションの想定

システム化にあたり活用されると想定されるICTソリューションは以下のとおり。これら以外にも、業務改善に有効と思われる先進的なICTソリューション等がある場合は、積極的に取り入れること。

- ・ マイナンバーカードの活用
- ・ AIの活用
- ・ AI-OCRの導入
- ・ RPAの導入
- ・ インターネットによる完全電子申請化
- ・ 手数料等のキャッシュレス決済化

③ スケジュール

本業務の実施にあたっては、平時だけでなく繁忙期における業務改善策も立案する必要がある。そのため、3月・4月の一般的な繁忙期のほか、各窓口業務独自の繁忙期にも現地での業務観察を行うようスケジュールを調整すること。

④ 新型コロナウイルス感染症への対応

本業務の実施にあたっては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に最大限配慮すること。また、緊急事態宣言による移動制限等が発令された際の対応策についても検討すること。

対応策については、担当所属等との事前協議による許可された場合には、定点カメラの設置なども可能とする。ただし、設置に係る物品・工事・通信などの費用はすべて受注者が負担するものとする。