

令和8年度窓口BPR支援業務委託 仕様書

1 業務名称

令和8年度窓口BPR支援業務委託（以下「本業務」という。）

2 業務の目的

本市では、「Full Digitalの市役所」の実現を目指し、区役所・総合支所において「書かない」「待たない」「行かない」窓口の実現を到達目標として掲げている。

この実現に向け、令和6年度～令和8年度を「集中改革期間」と位置づけ、「書かない窓口システムの拡充」に取り組んでいる。当該取組においては、令和9年1月に転入・転出・転居に関する窓口相對型申請支援システム（窓口DXSaaS）（以下、「相對型システム（窓口DXSaaS）」という。）を1区先行導入した後、令和9年度に他4区、2総合支所に拡大していく。

さらに、令和9年度～令和12年度を「高度化期間」とし、「窓口サービス向上に向けた継続的な取り組み」と「来庁者の減少や滞在時間の縮減を見据えた庁舎レイアウトの見直し」を行いながら、最終的にはライフイベント（転入・転出・転居・婚姻・離婚・出生・死亡）に関する総合ワンストップ窓口（以下、「総合ワンストップ窓口」という。）の実現を図る。

本事業は、「総合ワンストップ窓口」実現に向けたロードマップの作成及び令和9年1月に1区先行で運用を開始する「相對型システム（窓口DXSaaS）」の導入支援を目的とし、業務委託を行うものである。

3 履行期間

契約締結の日から令和9年2月26日まで

4 業務の実施

- (1) 本業務は、本仕様書に基づいて実施すること。
- (2) 受託者は、業務の実施にあたり、関係法令及び条例を遵守すること。
- (3) 受託者は、本市と協議を行い、その意図や目的を十分に理解した上で、適切な人員配置のもと業務を実施すること。
- (4) 受託者は、業務の進捗等について、定期的に市へ報告を行うこと。
- (5) 受託者は、本業務の実施過程で知り得た内容について、第三者に漏らしてはならない。
- (6) 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- (7) 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託する時は、あらかじめ市の承認を得ること。
- (8) 本仕様書に定めのない事項及び業務実施に関し疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議を行い、指示を仰ぐこと。

5 委託内容

【総合ワンストップ窓口実現に向けた支援】

(1) 概要

本市の現状を踏まえ、将来的な総合ワンストップ窓口の実現に向けた取り組みのロードマップを作成する。

(2) 対象

対象拠点および対象課

5区2総合支所：総務課

青葉区：戸籍住民課、家庭健康課、保育給付課、障害高齢課、介護保険課、保険年金課

その他：まちづくり政策局行政デジタル推進課

(3) 業務内容

<実施項目>

① 5区2総合支所との業務推進体制、取り組み方針の調整

5区2総合支所の総務課と今後の庁舎改修や関係するイベント等の実施予定について、まちづくり政策局行政デジタル推進課とは、対象課に関するBPOや業務集約等の実施予定について情報収集・整理を行う。

また、総合ワンストップ窓口の対象手続きについて、青葉区戸籍住民課、家庭健康課、保育給付課、障害高齢課、介護保険課、保険年金課から業務量等の情報収集・整理を行う。

なお、情報収集の方法については、効率的かつ効果的な手法を提示し事務局と協議のうえ実施すること。

② 現状整理・課題の抽出

上記①で決定した進め方に基づき、総合ワンストップ窓口実現に向けた本市の現状並びに、現状を踏まえた取り組むべき課題を抽出する。

③ ロードマップの作成

本市の現状・課題を踏まえ、総合ワンストップ窓口の実現に向けた取り組み項目と実施スケジュールを含めたロードマップを策定する。なお、ロードマップの作成にあたっては、可能な限り他自治体の事例等を取り入れることとする。

④ 運営支援

受託者は本取り組みの実施にあたり、会議や打合せに参加した際は、議事録を作成のうえ速やかに本市の承認を受けることとする。

(4) その他

- ・ 受託者は契約後、事務局と本事業の進め方について打合せを行うこととする。
- ・ 「(3) 実施項目」について、より効果的・効率的な進め方がある際には、事務局と協議のうえ適宜変更することとする。
- ・ 受託者は、本業務の遂行にあたり必要と判断した資料（業務マニュアル等）について、本市に対し提供を要請することができる。本市は、受託者から要請があった資料について、可能なものを受託者に提供することとする。

【システム先行導入区窓口BPRワーキングに係る支援】

(1) 概要

システム先行導入区に窓口BPRワーキング（以下、WG）を設置し、月1回程度の開催を目安とし、令和9年1月の窓口相對型申請支援システム（窓口DXSaaS）運用開始に向けた市民目線、職員目線でのBPRの実施、システム導入に向けた各種調整を行う。

(2) 対象

対象拠点及び対象課

システム先行導入区：戸籍住民課、家庭健康課、保育給付課、介護保険課、保険年金課

(3) 業務内容

① 体制

15～20名程度 <内訳>対象課より1～3名程度

事務局：市民局戸籍住民課1～3名

② 実施項目

(ア) キックオフ

本業務改善（BPR）の目的、スケジュール等について、WGメンバーに共有する。

※キックオフ前に事務局と打合せのうえ、現在の検討状況と事務局の考える課題について共有を図ることとする。

(イ) 相對型システム運用における問題・課題の抽出

システム先行導入区での相對型システム運用を想定し、相對型システムの対象手続きに係る市民・職員の一連の動き（来庁から退庁まで）における問題・課題の抽出を行う。

(ウ) 改善策、効果的な活用方法の検討・実行

抽出した問題・課題について、改善方法の検討・策定を行う。

(エ) WG運営支援

受託者はWGの実施にあたり、会議や打合せに参加した際は、議事録を作成のうえ速やかに本市の承認を受けること。

(4) その他

- ・ 受託者は契約後、事務局と本事業の進め方について打合せを行うこととする。
- ・ 「（3）実施項目」について、より効果的・効率的な進め方がある際には、事務局と協議のうえ適宜変更することとする。
- ・ 受託者は、本業務の遂行にあたり必要と判断した資料（業務マニュアル等）について、本市に対し提供を要請することができる。本市は、受託者から要請があった資料について、可能なものを受託者に提供することとする。

6 実施スケジュールの目安

	令和8年度										
	6月	7月	8月	9月	10	11月	12月	1月	2月	3月	
総合ワンストップ 窓口実現に向けた 支援			→								
システム先行導入 区窓口BPRワーキ ングに係る支援			→								

7 成果品

- (1) 上記のスケジュールを参考に、完了した業務から所定の業務完了届及び成果品を提出し、本市の検査を受けること。検査において、本市から訂正等を指示された場合には、直ちにこれを訂正すること。
- (2) 業務の完了後において、受託者の責に帰す業務の瑕疵が発見された場合には、本市の指示に従いこれを是正すること。
- (3) 本業務における成果品は以下のとおりとし、窓口業務改革支援、WGそれぞれで作成のうえ電子データで提出すること。
 - ①令和8年度窓口BPR支援業務委託報告書
 - ②その他、業務実施に関連する資料（一式）

8 支払い

市は、全ての委託業務の完了を確認後、支払請求書を受理したときは、請求があった日から起算して30日以内に一括して委託料を支払うものとする。

9 その他

- (1) 受託者は、成果品に係る著作権法第21条から第28条までに定める権利について、成果品の引渡し時に発注者に無償で譲渡するものとする。ただし、本業務開始前に受託者が所有する著作権については、この限りではない。
- (2) 受託者は、本業務により得られた成果品及び資料、情報等は、本市の許可なく他に公表、貸与、使用、複写等をしてはならない。
- (3) 受託者は、本業務中に事故が生じないよう細心の注意を払うとともに、万が一事故が生じた場合には、生じた事故に対して一切の責任を負うものとし、事故状況等を速やかに本市に報告し、最善の処置を行わなければならない。