

横須賀市衣笠行政センター1階事務室 オフィス・スマート化業務委託仕様書（案）

1. 目的

横須賀市では、市民の暮らしに最も身近な行政センターを、地域コミュニティの拠点として強化するとともに、窓口サービスにおける市民サービスの向上と業務にかかるトータルコストの縮減を両立させる行政センター・窓口業務改革を進めています。

改革に向けた検討や調査を行う中で、行政センターには次のような機能と空間が求められることが分かりました。

- (1) 人口減少、少子高齢化、デジタル化をはじめ、窓口サービスを取り巻く環境が大きく変化している昨今、行政センターの窓口サービスには、これまで以上に高い生産性と、市民の立場で利用しやすく、分かりやすい窓口空間を備えることが求められています。
- (2) 行政センターは、地域活動などに参加している市民や悩み事を相談したい市民にとって、気軽に訪れることができ、安心して相談や情報収集ができる身近な場所になる必要があります。
- (3) 行政センターで日々の業務を行う職員からは、効率的かつ集中して業務に取り組むことができる空間が求められており、現在、実施している行政センター・窓口業務改革の効果を最大化できる執務環境の整備が必要です。

そこで、本業務では、市民の利便性、市民サービスの向上に加え、職員の業務効率を向上させるため、他自治体の執務空間整備の経験や、その知識を有する事業者に、窓口及び執務空間の整備業務を委託し、行政センターのサービスと施設機能の向上を目指すことを目的とします。

2. 履行場所

横須賀市民生局地域支援部衣笠行政センター 1階事務室
(神奈川県横須賀市公郷町2丁目11番地)

3. 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

なお、衣笠行政センターにおける窓口空間及び執務空間整備の施工は、令和9年2月8日(月)から2月12日(金)※に行うこと。

※上記、施工期間以外に施工日が必要な場合は、市と協議すること。

4. 業務内容

4-1. 業務計画書等の作成

(1) 本業務委託の実施にあたり、業務工程（現状調査、改修工事、什器設置等）や実施体制を記載した業務計画書を作成し、市の承認を得ること。

なお、業務計画書の作成にあたっては、業務工程の短縮に努めること。

(2) レイアウト設計書の作成

レイアウト設計書には、以下を記載すること。

① レイアウト図及びパース等

② 作業工程（内装改修・配線工事工程、物品搬入工程等）

③ 搬出入経路（現状調査により受託者が提案し、市と協議のうえ決定すること。）

④ 物品等の一時保管場所（現状調査により受託者が提案し、市と協議のうえ決定すること。）

⑤ その他、改修作業に必要な事項

(3) 現状調査

レイアウト図の作成にあたっては、書面調査及び現状調査を実施し、事務室の寸法を把握及び整理すること。

また、改修前後の比較ができるよう、写真により記録すること。

4-2. 什器の提案・調達・納品・設置

(1) 調達する什器は、次の①～④の基準を満たす製品とすること。

この基準により難しい什器等の調達を検討している場合は、市と協議すること。

① 国際標準化機構（ISO）品質マネジメントシステム規格（9001）、環境マネジメントシステム規格（14001）の認証、並びに日本産業規格（JIS）に係る認定を受けたメーカーが製造した製品であること。

② グリーン購入法適合製品であること。

③ 日本オフィス家具協会が定める品質基準を満たすこと。

④ 納入する什器等は、新品であること。

(2) 選定する什器等は、企画提案書で提示されたものを原則とし、市の最終確認で合意を得たあと設置すること。

なお、調達する什器等に変更が生じた場合は、市と協議のうえ決定すること。

(3) 市で用意する機器及び什器（別紙1 調達外什器リスト 参照）があるのでレイアウトの検討及び什器の調達時において注意すること。

(4) 各種什器の設置、維持管理及び撤去に係る費用並びに消耗品は、受託者の負担とする。

(5) レイアウト図においては、新規什器と既存什器の別がわかるようにすること。

(6) 必要となる新規什器・転用什器・不要什器の処分等に関するリストを作成し、市と協議の上、適切に対応すること。不要什器は原則として受託者が引き取り、法令に基づき適切に処分すること。

なお、引き取りが困難な什器等がある場合は、市と協議すること。

4-3. レイアウト施工（電気工事、内装工事を含む）

(1) 提案するレイアウトに伴い必要となる各種配線工事（電気・電話・LAN）、OAフロア化等の庁舎設備の改修にかかる費用は本委託経費に含めること。

(2) 各種工事は、関係法令（電気設備技術基準等）やJIS規格の品質基準、「公共建築改修工事標準仕様書（令和7年版）」等に適合した施工を行うこと。

なお、建設業法上の工事に該当する業務については、建設業許可を有する市内事業者に行わせるよう努めること。

(3) 電気の容量は既設のブレーカー容量内を原則とし、必要な場合は事前に市と協議すること。

(4) 本業務着工前に、法令に基づきアスベスト含有建材の有無に関する事前調査（書面調査及び目視調査等）を実施すること。

なお、本業務の提案時に提出する見積金額は、以下の条件で算出すること。

① アスベスト含有事前調査のうち、書面調査及び目視調査に係る費用を、見積金額に含めること。

② 施工費用は、建材にアスベストを含有していない想定で算出[※]すること。

※検体の分析調査費用、アスベストの除去、封じ込め、囲い込み等に係る「対策工事費用」は見積金額に含めない。

③ アスベスト含有事前調査のうち書面調査及び目視調査の結果、分析調査、法令に基づくアスベスト対策工事が必要であることが判明した場合、受託者は速やかに市に報告し、協議を行うこと。

協議の結果、当該調査及び対策工事を実施する場合は、別途契約変更（増額）等により対応するものとする。

ただし、契約変更にあたっては、市は、分析検査及び対策工事等の内容を精査することから、法令に則った必要最低限の分析検査費用、最も効率的な方法による対策工事及び工期の延長とすること。

(5) 本業務と同時に実施予定である「マイナンバー利用事務系とLGWAN接続系のLAN配線工事とWi-Fi環境整備の業務委託[※]」の事業者と十分に連携すること。

※NTT東日本株式会社を予定

4-4. 空間整備にあたっての共通事項

(1) 市民及び職員が、視界及び動線が明快で居心地が良いと感じるデザイン及びレイアウトを提案・整備すること。

また、空間内で市民及び職員双方がストレスを軽減できる工夫をすること。

(2) 行政センターの施設特性を踏まえ、防災、防犯及び安全性を最優先した、バリアフ

リー空間を実現すること。

- (3) 既設のネットワーク機器用ラックの移動は不可とし、レイアウトの提案をすること。
- (4) 既存の照明は、令和8年度中にすべてLED化（ESCO事業による導入）する予定であり、効果測定が必要なことから、LED機器は廃棄せず継続使用すること。
なお、レイアウト変更に伴うLED機器の配置見直しは可能とするが、既存のLED機器を転用すること。
- (5) 撤去発生品や梱包資材等は、回収し関係法令等に従い適正に処分すること。
- (6) おおむね20年程度は、大規模な修繕を必要としない提案を行うこと。

4-5. 窓口空間及び待合空間の整備

- (1) 別紙2 各窓口における取扱業務内容を参考に、次の5つの機能を持った窓口を整備すること。
なお、窓口数は提案要素とし、1つの窓口で2つ以上の業務を行うことを可能とする。
 - ① 証明発行受付窓口
 - ② 証明発行手数料支払い窓口（レジ1台あり）
 - ③ 地域コミュニティ窓口
 - ④ 地域生活相談窓口
 - ⑤ 収納窓口（レジ1台あり）
- (2) 市民が迷わず利用できる空間を実現するため、案内表示を配置するなどの工夫をし、整備すること。
また、必要な場合は、行政センターエントランス部分及びエレベーターホールの整備並びに案内表示及び看板の更新を可能とする。
- (3) 今後のデジタル化（書かない窓口、オンライン予約等）を見据え、デュアルモニターやタブレット端末等の機器設置を前提とした、十分な作業スペースと配線機能（配線孔等）を備えること。
また、記載台の整備については、現在の業務フローと今後の窓口業務のデジタル化を考慮し検討すること。
- (4) 別途実施している「横須賀市行政センター・窓口業務改革アドバイザー業務委託」の受託事業者と十分に連携し、業務フローに沿った効果的な市民及び職員の動線、機器の配置及び什器の設置を行うこと。
- (5) 市民の待ち時間の短縮や、混雑を緩和するための工夫を提案すること。
なお、既存の発券機を使用しない場合は、市に申し出ること。
- (6) 待合空間は多世代が快適に利用できるものとし、市民と職員が簡単に相談できるスペースや、防音・遮音機能を有する着座型の相談スペースを整備すること。
- (7) 待合空間には、令和9年度中に住民票等の各種証明書を取得可能なマルチコピー機（シャープ製 マルチコピー機 MX-3631DS 等）を1台導入予定であることから、設置場所とコンセント電源を確保するとともに、認識しやすい動線を整備すること。

4-6. 執務空間及び職員動線の整備

(1) 職員 24 人*が集中して効率的に働けるフリーアドレス形式及びミーティングスペースを提案・整備すること。

ただし、館長席はフリーアドレス形式とせず独立した固定席とすること。

※職員の担当業務ごとの人数内訳は以下のとおり。

- 独立固定席（館長） 1 人
- フリーアドレス席 23 人
 - ① 地域窓口サービス担当（証明発行業務） 12 人
 - ② 地域コミュニティ担当（地域活動団体関係業務） 9 人
 - ③ 地域生活相談担当（地域生活相談業務） 1 人
 - ④ 収納担当（収納業務） 1 人

(2) 電話機は、提案の実現のために必要な場合は更新すること。

この場合、電話機本体の調達費用を、本委託経費に含めること。

※電話配線工事は、市が別途委託する。

(3) 職員が業務時間と休憩時間を切り替えやすい工夫（職員用休憩スペースの確保や、市民の目に触れずに休憩に入るために外部に出られる動線など）を提案すること。

(4) 床は OA フロアとすること。

(5) 執務環境内に職員用のミーティングスペースを整備すること。

(6) 可能な限りペーパーレス化を推進し、ペーパーレス化できない文書（紙）については、文書量を調査したうえで効果的に管理及び収納できる什器を整備すること。

(7) ペーパーレス化により、電子ファイル及び文書（紙）の管理方法が変化することから、これらのファイルの効果的な管理方法や運用方法及び施工後の執務空間の使用方法等を、職員にレクチャ又は研修すること。

4-7. 貴重品の管理と個人情報の保護

(1) 現金、公金、鍵及び重要書類の保管・確認・運用方法を見直し、キーボックスの設置、金庫及び鍵の適切な管理体制の提案を行うこと。

また、集中して金銭の計数及び確認作業が行える安全なスペースを確保すること。

(2) 行政センターは、個人情報を取り扱う窓口であることを踏まえ、個人情報保護に配慮したレイアウトとすること。

4-8. 窓口業務改革との連携

(1) 本業務の実施にあたっては、別途実施している「横須賀市行政センター・窓口業務改革アドバイザー業務委託」の受託事業者*と十分に連携し、同受託事業者との打合せに同席の上、助言及び意見交換を行うとともに、当該窓口業務改革のトライアル（試行検証）に必要な支援を行うこと。

※受託事業者は、株式会社コミクリ総研

- (2) 横須賀市行政センター・窓口業務改革アドバイザー業務委託事業者との連携スケジュールは次のとおりとし、必要な場合は市及び受託事業者と協議すること。

日程	本業務受託者	窓口業務改革アドバイザー業務受託者
令和8年5月		業務開始
8月	業務開始	
9月		(仮称) 窓口業務整備計画中間報告 完成
	窓口業務整備計画中間報告をもとにレイアウトを調整	
令和9年2月	施工完了	
	衣笠行政センターにおいて窓口業務改革のトライアルを実施 トライアルと並行して、 窓口業務改革アドバイザー業務受託者とともに効果測定を実施	
3月31日		契約終了

※打合せ等は随時実施

4-9. 効果測定

- (1) 効果測定にあたっては、適切な検証項目、検証方法を検討し実施すること。
- (2) 効果を検証するため、効果測定を行い、結果をまとめること。

5. 対象範囲

衣笠行政センター 1階事務室における次の範囲を対象とする。

- (1) 窓口空間（待合空間を含む）
- (2) 執務空間
- (3) その他、地域窓口サービス業務・地域コミュニティ業務に関する部分全般

なお、空間の整備にあたり、必要な場合は、エントランス、エレベーターホール、1階トイレ周辺の整備を可能とするので、市に申し出ること。

6. 再委託について

受託者が業務を第三者に再委託する場合は、事前に市へ、再委託先の名称、代表者氏名その他必要な事項を報告すること。

また、再委託先に対し、本仕様書に定める受託者の義務と同等の義務を負わせるとともに、当該再委託先の一切の行為及びその結果について、市に対して責任を負うものとする。

7. 守秘義務

本業務の遂行に際して知り得た個人の情報や個人や企業の事業内容、市の秘密にあたる情報は、何人にも漏らさないこと。また、本事業終了後も同様とする。

8. 委託料の支払い

(1) 委託料は、原則、業務完了後に一括して支払うものとする。

なお、工事請負にともなう費用などにおいて前払い金が必要な場合は、契約時に市と協議すること。

(2) 受託者は、市の検査に合格したときは、委託料を請求することができる。

9. 留意事項

(1) 受託者は、法令を遵守するとともに、市の条例、規則、規程等を遵守し、市が最適な成果を得られるよう本業務委託を遂行すること。また、必要な事項については、市に対して積極的に提案を行うこと。

(2) 受託者は、本業務委託の遂行にあたり、上記の指示事項その他の必要要件について十分に協議を行うとともに、市の指示を受けること。また、作業内容等に疑義が生じた場合は、速やかに市と協議の上対応すること。

(3) 受託者が報告書等の作成のために作業する環境及び当該作業に必要な経費は、受託者が準備すること。ただし、受託者が必要に応じて市庁舎内等で作業、会議又は打合せを行う場合は、可能な限り市がこれを準備する。

(4) 受託者は、成果物に瑕疵が認められた場合は、本委託業務完了後であっても、速やかに市の指示に基づき関係図書等の修正を行わなければならない。なお、当該修正に要する費用は、全て受託者の負担とする。

(5) 受託者は、本委託業務完了後であっても、本契約の範囲内における市からの問合せ等に対応するものとする。

(6) 業務遂行にあたり疑義が生じた場合、または重大な問題が生じたときは、速やかに市に連絡し、指示に従うこと。

(7) 受託事業者は、この仕様書に規定するもののほか、業務の内容及び処理について疑義が生じたときは、市と協議し決定すること。

(別紙資料)

- ・別紙1 調達外什器リスト
- ・別紙2 各窓口における取扱業務内容
- ・参考資料 令和2～6年度事務概要（抜粋）