

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仕様書（案）

1. 目的

横須賀市においては、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・窓口改革を進めています。

人口減少、少子高齢化、デジタル化をはじめ、行政センターや窓口サービスを取り巻く環境が大きく変化している中で、行政センターの地域窓口サービスや本庁舎における窓口サービスは、これまで以上に生産性を高め、利用する市民にとってはより便利なものへ変化していく必要があると考えています。

また、職員にとっても行政センター窓口で手続きを完結させるために必要な知識は幅広く、業務の標準化、業務負荷の平準化、早期の業務知識習得という面で課題があります。

本業務は、窓口改革や窓口DXにおける専門的な知識や他自治体の事例等を踏まえた進め方やポイントを熟知している事業者により外部アドバイザー業務を委託し、横須賀市の現状に合わせて、デジタルツールなどを活用しながら、行政センター地域窓口サービス、本庁舎窓口サービスにおける「トータルコストの縮減」「市民サービスの向上」「業務の標準化と早期の人材育成」が実現可能となるよう、窓口業務の現状を分析した上で再設計し、必要な体制、システムツール等について整理するとともに、トライアルとして試行検証を効果的に実施できるよう支援するものです。

（参考）デジタル業務改革/BPM実践ワークショップ研修における業務改革案

令和7年度に行政センター、窓口サービス課の窓口担当職員など12人がデジタル・ガバメント推進室主催の「デジタル業務改革/BPM実践ワークショップ研修」に参加し、行政センターの窓口業務を対象に業務改革案を立案しました。

立案した業務改革案は以下のとおりです。

（1）申請受付の電子化

書かせない窓口と申請・添付書類のデジタル完結による、相談体制の充実、手続きにかかる時間の短縮、個人情報紛失リスクの低減

（2）ミドルバック事務の集中化

電子申請、オンライン手続きの積極的な活用、フロント業務のシンプル化及びミドルバック業務の集約による稼働率・生産性の向上

（3）業務企画機能担当の設置

行政センターの業務をデザインするセクションの設置と、市民サービスの標準化、高速化につながるような行政センター職員に展開するツールの活用

2. 履行場所

横須賀市役所地域コミュニティ支援課 行政センター・窓口改革推進担当
(神奈川県横須賀市小川町 11 番地 本庁舎 2 号館 2 階)

3. 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4. 業務体制

(1) 管理技術者

- ・ 本業務は行政センター・窓口業務改革アドバイザー業務として、窓口改革や窓口 DX、手続きのデジタル化、総合窓口の整備等に関する専門的な知識や他自治体の事例等を踏まえた外部アドバイザーとしての支援を行うことから、計画段階、実施段階において窓口業務の見直しや自治体業務の BPR などに携わった複数の経験があり、窓口業務に関する自治体職員研修の講師を行うなど窓口に関わる法令を含めた十分な知識を有している人材を管理技術者として指定し、配置すること。

(2) 業務計画書

- ・ 契約後、次の内容を記載した業務計画書を作成し、監督員に提出すること。
 - ア 業務実施方針
 - イ 実施内容及び工程
 - ウ 管理技術者の氏名
 - エ 業務実施体制

5. 業務内容

(1) 窓口の現状に関する調査、整理、分析

- ・ 行政センター・窓口改革を見据えて、9 行政センター、窓口サービス課、行政センターに業務を依頼している課を対象にした現状把握のための調査、調査票及び記入要領を提案するなど調査を支援するとともに、調査結果を踏まえたヒアリング調査を行うこと。
- ・ 調査・ヒアリング内容の整理、分析を行うこと。

(2) 窓口業務に関する課題整理

- ・ (1) の結果を踏まえ、横須賀市の窓口業務に関する現状の課題を整理すること。

(3) 窓口改革の骨子、方向性整理

- ・ (1) (2) の内容を踏まえ、横須賀市の現状に合った、「トータルコストの縮減」「市民サービスの向上」「業務の標準化と早期の人材育成」をすべて可能とする窓口改革の骨子、方向性を整理すること。また、検討結果を中間報告として見直し後の来庁からバックヤードまでの業務フローやデータの受け渡し方法、実現に向けた課題を含めて提案すること。

(4) 窓口改革の実現に向けた体制検討

- ・ (3) の検討結果を踏まえ、処理フローを担うための人員を含めた運用体制に関する提案・助言を行うこと。
- ・ 業務委託・人材派遣活用の可能性とメリット・デメリット、課題などについて整理すること。
- ・ 運用体制の検討に当たっては、業務量の増減予測に対応する柔軟な人員配置や、それを可能にする組織のあり方、管理手法についても提案、助言を行うこと。

(5) 窓口改革の実現に必要なシステムやツールの検討

- ・ (3) の検討結果を踏まえ、窓口の運用見直し後の運用を支援するために最適なシステムやツールの要件、仕様について整理、提案、助言を行うこと。
- ・ 窓口支援システムだけでなく、マイナンバーカードリーダー、手続きのオンライン化、キオスク端末・マルチコピー機、番号発券機など、利便性の向上や人にしかできない仕事に集中していくという観点、業務効率化・標準化の観点など、さまざまな角度から有用なツールの活用について、要件、仕様も含めて提案、助言を行うこと。
- ・ システムの要件及び仕様の検討にあたっては、本市の標準化等の動向を踏まえた既存の情報システムとの連携についても提案、助言を行うこと。

(6) 窓口改革の実現に向けたオフィス・スマート化の内容検討

- ・ 窓口改革と併せて、来庁者にとって分かりやすく、快適な、地域コミュニティの拠点として居心地のよい空間づくりを行う「オフィス・スマート化」を進めていく予定です。
- ・ 窓口改革を踏まえた行政センター、窓口サービス課のオフィス・スマート化の簡易な要件、仕様について提案、助言を行うこと。

(7) 窓口改革のための財源の検討、補助金等獲得に向けた支援

- ・ 厳しい財政状況の中で(5)(6)に関する設備投資を進めていくうえで活用可能な補助金等について提案、助言すること。
- ・ また補助金等を申請するために必要な書類作成について支援すること。

(8) 衣笠行政センターにおけるオフィス・スマート化との連携とトライアル支援

- ・ (3) の検討結果を踏まえて、モデル的な試行検証となるトライアルの実施に向けた提案、助言、支援を行うこと。
- ・ モデル的な試行検証において機器等の設置が必要な場合、必要な機器構成や仕様等の提案・助言を行うこと。
- ・ トライアルは、衣笠行政センターでの実施を想定しているが、詳細は事務担当と協議すること。
- ・ 衣笠行政センターのオフィス・スマート化については、別途プロポーザルを行い、受託事業者を決定する予定である。オフィス・スマート化の内容検討、衣笠行政センターにおける窓口レイアウト改修を含めたオフィス・スマート化との連携とトライアル(試行検証)支援においては、(仮称)オフィス・スマート化業務受託事業者との打

ち合わせに同席し、助言、意見交換を行うなど十分連携して進めること。

(9) 個別案件の検討

- ・ (1)～(8)のほか、年度末年度初めの住民異動窓口の混雑解消、自衛隊など大口住民異動、外国人の転出入の効率化、特例転出の活用、オンライン手続きの活用など、関連する課題について、助言を行うこと。

(10) (仮称) 窓口業務整備計画策定支援

- ・ 検討結果を踏まえ「(仮称) 窓口業務整備計画」の構成及び計画策定に向けた提案、助言、支援を行うこと。

(11) 会議等への出席

- ・ (1)～(9)までの検討に必要な庁内会議（行政センター及び窓口サービス課職員など10人程度を想定）、ヒアリング等の実施に必要な提案、助言を行うとともに、会議に出席すること。
- ・ また、必要に応じて関係職員に対する説明等を行うこと。
- ・ 打合せに支障がなければ事務担当と調整の上、オンライン可

※ 令和9年度予算要求、衣笠行政センターにおけるトライアル（オフィス・スマート化業務との連携）を円滑に進めるため、詳細な仕様整理を除き、1～8の内容を改革の骨子を含めて、9月末までに中間報告すること。

※ 事務担当と協議の上、窓口担当職員との進捗よく報告、意見交換等を定期的（週1回程度を想定）に行うこと。（オンライン可）

6. 成果物

- ・ 本業務で助言等を行った支援内容が確認できる報告書を作成し、電子データにて提出すること。

なお、助言した内容を踏まえて策定された「(仮称) 横須賀市窓口業務見直し計画」の骨子及び本体についても、報告書の中にも含めること。

- ・ 報告書、計画の概要版についても、図表を用いるなど分かりやすく作成すること。
- ・ 電子データは、PDF形式のほか、次の形式により提出すること。なお、これによりがたい場合は、監督員と協議すること。

(1) 文書：Microsoft Word 形式又はMicrosoft Excel 形式

(2) 表、グラフ、図：Microsoft Excel 形式又はMicrosoft PowerPoint 形式

(3) 写真データ等：JPEG 形式

7. 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。

8. 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。

9. 委託料の支払い

- (1) 委託料は、業務完了後に一括して支払うものとする。
- (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。

10. 著作権等の取り扱い

- (1) 受託事業者が本業務により新たに製作した制作物の著作権は、受託事業者が従前から著作権を有していた著作物を除き、市に帰属するものとする。また、市は当該制作物を自由に二次利用できるものとし、製作者は市に対して著作者人格権を行使しないものとする。
- (2) 受託事業者は、成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託事業者が負うものとする
- (3) 業務の遂行に当たり、第三者（市及び受託事業者以外の者）が所有する素材を用いる場合には、著作権にかかる適切な処理を行うこと。

11. 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。