

大田市ワンストップ窓口構築支援業務委託仕様書

1 目的

大田市（以下「本市」という。）で令和8年度に予定されている「いつでもどこでも寄り添う窓口構築事業」において、窓口フロントシステム（以下「システム」という。）の導入に合わせ、バックヤードも含めた窓口業務のあり方を再構築し、市民の利便性向上と職員の業務効率化を実現することを目的とする。

2 業務内容

本市市民課の手続きおよび、死亡・転入に係る手続きの現状調査を行うとともに、市民の利便性向上と職員の業務効率化のための、ワンストップ窓口の構築支援を行うとともに、システムの導入開始に向け、スムーズな運用開始ができるよう研修を行うもの。

3 委託期間

契約締結の翌日から令和9年3月31日まで

4 業務内容

(1) 市民課窓口業務に係る業務調査

- (ア) 本市市民課手続について調査・分析を行い、業務再構築に向けた課題を抽出すること。
- (イ) 調査時期については本市と協議の上決定することとし、本市職員の調査に係る負担を軽減するフォーマットを用意すること。

(2) ライフイベント手続きに係る業務調査

- (ア) ライフイベント手続きは、死亡および転入時の手続き全般とする。
- (イ) ライフイベント手続きを調査・分析を行い、業務再構築に向けた課題を抽出すること。

(3) 業務再構築

- (ア) 市民課手続き及びライフイベント手続きの調査・分析をもとに、業務フローの再構築を行い、将来的な窓口業務のあり方を提案すること。
- (イ) システム導入に合わせて窓口での案内を標準化できるよう必要なドキュメントを作成すること。なお、内容については、本市と協議の上決定することとする。
- (ウ) 各窓口での運用開始時期は、システム導入時期も考慮したうえで、本市と協議の上決定することとする。

(4) 研修

- (ア) スムーズな各窓口でのシステム運用開始に向け、職員の理解促進とオペレーションスキルの習得のための研修を実施すること。
- (イ) 研修内容は職員負荷と効果性を勘案したうえで提案すること。
- (ウ) 研修の回数及び実施時期は本市と協議の上決定することとする。

(5) プロジェクトマネジメント支援

- (ア) 進捗管理・課題管理等を行い、プロジェクトが円滑に推進されるよう支援すること。
- (イ) 業務運営体制（PM、PMO、渉外（営業）など）を構築し、実施体制を提示すること。

(6) 実施体制・条件

- (ア) 本市との定期的な会議は、本市が設定する会議場にて行うことを原則とし、本市の合意を得て運営を行うこと。
- (イ) 受託者は、本業務または本業務に関連する事項について、本市から依頼又は問い合わせがあった場合、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。

5 その他

- (1) 本仕様書は、本業務の基本的な内容について示すものであり、業務の性質上当然実施しなければならないもの、また、本仕様書に記載のない事項であっても、本業務を遂行するために必要な事項は全て実施すること。
- (2) 本業務において不明な点や、本仕様書に定めのない事項については、大田市と協議の上、決定するものとする。
- (3) 本業務の遂行にあたり、受託事業者は業務上知り得た事項を第三者に漏洩しないこと。
- (4) 仕様書の内容について、大田市の指示又は設備上、重大な問題が発生した場合は協議の上、変更可能とする。