

嬉野市フロントヤード改革推進支援業務委託仕様書

1. 件名

嬉野市フロントヤード改革推進支援業務（以下「本業務」という。）

2. 目的

令和5年11月に改訂された「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第2.1版】」において、自治体が取り組むべき重点取組事項の一つとして、「書かないワンストップ窓口」など、住民と行政との接点（フロントヤード）の改革が掲げられている。そのような背景を踏まえ、本市においても、自らが担う行政サービスにおいてデジタル技術を積極的に活用し、フロントヤードの業務改善という切り口から住民サービスの利便性の更なる向上に加え、行政事務の効率化、サービスの高度化による新たな価値の創造を促すデジタル・トランスフォーメーションを推進していくことが重要と考えている。

また本市は令和8年に新庁舎整備を予定しており、新庁舎の在り方について検討を行っている。特に窓口サービスを中心としたフロントヤードを最適化することは、市民にとって便利で利用しやすく質の高いサービスの提供に向けて、重要な要素であると考えられる。

そこで本業務は、窓口業務のデジタル化により解決すべき課題等を洗い出し、「フロントヤード改革実行計画」を策定の上、今後の本市におけるフロントヤードの改善及び庁内の業務改革を計画的に推進していくための支援を行うこと目的とする。

3. 業務期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4. 業務内容

本業務を実施するため、次の業務を行うものとする。なお業務内容は本業務に必要と思われる事項を示したものであり、受託者からの企画提案に基づき市と受託者で協議して内容を決定するものとする。

（1）業務改革（BPR）調査・分析

ア. 現行業務内容の調査及び分析と改善対象業務の抽出

フロントヤードの業務改善を目的とし、本市にて実施している業務について、窓口サービスを行う原課（市民課、福祉課、健康づくり課、子育て未来課、税務課の5課）を対象としてフロントヤードに係る内容・手順等の調査を行うこと。なお、BPRの対象となる業務については、制度改正等に変更となる場合があること、新たに関連する業務が発生する場合があることを考慮し、柔軟に対応すること。ただし、調査にあたっては、職員の負担

が最小限になるように工夫し実施すること。また、前述の原課以外の調査についても可能な限り積極的に行うこと。

イ. 業務改善方針案の策定

対象業務について、業務改善方針案として取りまとめること。また、対象以外の業務に関しても、対象業務との類似性や改善施策の汎用性を踏まえた横展開などを行うこと。

(ア)集約化、簡略化、アウトソーシング、廃止等による業務改善方針の検討を行うこと。

(イ)デジタル技術の導入・活用が有効な部分に関しては、分析結果を取りまとめ、ICT化及び既存ICTツールの改修など具体的な業務改善施策を行うこと。

ウ. 業務効率化の方向性検討及び効果試算

対象業務について、効率化に係る費用見積、効果の試算を実施し、費用対効果の分析を行う。効果については定量的観点だけでなく、定性的な観点からの考察も行うこと。

エ. 業務改革（BPR）調査分析報告書の作成

庁内業務の業務効率化については、国等の動向を踏まえ業務改革（BPR）調査・分析の結果を報告書として取りまとめること。また報告書には、具体的な取組み事項や個別計画を整理し、次年度以降の取組みについてのロードマップを作成すること。

オ. 改善手法の提供

本業務終了後も職員自らが業務改善に取り組めるよう、BPRの実施方法（視点、ノウハウ、コンテンツ）等について提供すること。

カ. その他助言及び情報提供

業務改革（BPR）の具体的な実現に向けて、本市の求めに応じて必要な資料の提供や支援を行うこと。

(2) フロントヤード改革推進支援

ア. フロントヤード改革推進体制の運営支援

フロントヤードの業務改善および市民サービスの向上に向けて、庁内の幅広い意見の収集や個別施策の調査・研究を行う「フロントヤード検討ワーキンググループ」を本市が立ち上げる。このワーキンググループの運営に関する事務について、必要な支援や情報提供を行うこと。

イ. 効果的な窓口サービス検討に関する支援

本市で導入している基幹系システム（株式会社RKKCS）及び令和8年度以降に予定されるシステム標準化とのデータ連携、嬉野庁舎・塩田庁舎間の連携、来庁者・市職員の動線等について考慮の上、最適な窓口サービスや窓口運用について検討を行うこと。新たな窓口サービスの実現に係る費用見積、効果の試算を実施し、費用対効果の分析を行うこと。効果については定量的観点だけでなく、定性的な観点からの考察も行うこと。

ウ. データ分析および利活用検討に関する提案

本市がフロントヤードの継続的な改善に取り組むことができるよう、データ分析やその結果の利活用に対する検討を行うこと。また、それらを実現するための仕組みや手法について検討を行うこと。

エ. フロントヤード改革実行計画の策定支援

本市におけるフロントヤード改革の具体的な取組み、期待される効果、次年度以降のロードマップ等を作成し、「フロントヤード改革実行計画（案）」として取りまとめること。また、その中で自治体フロントヤード改革の考え方のうち「行かない窓口」の要素であるオンライン申請などの窓口サービス機能のほか既存のデジタルツールや機能など市民と市役所を結ぶ接点を統合し、総合的な行政サービス提供に向けたオムニチャネルの仕組みや手法について検討を行うこと。

オ. その他助言及び情報提供

フロントヤード改革実行計画の具体的な実現に向けて、本市の求めに応じて必要な資料の提供や支援を行うこと。

5. プロジェクト管理等

本業務の推進にあたって、進捗管理、リスク・課題管理を行い、嬉野市と連携しながら円滑にプロジェクトを推進すること。

プロジェクト開始に先立ち、プロジェクトを推進するために必要な体制・スケジュール・管理手法・各種手続・成果物等を定めたプロジェクト計画書を作成し、定期的に進捗報告会議を開催するなど、進捗状況や課題について報告すること。

また、庁内の合意形成が図られるよう、有益な資料の提供や説明会の開催支援などを適宜行うこと。

会議等の議事録・議事メモ等については、受託者にて作成し、嬉野市へ共有すること。

6. スケジュール

想定スケジュールを以下に示す。なお、実際のスケジュールは、契約締結後に嬉野市と調整のうえ決定する。

8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
契約締結	業務量・業務プロセス調査 (手続きベース)		システム導入に係る概算費用取得		システム導入に係る費用対効果算出		
	詳細ヒヤリング				システム導入に係る仕様書策定		
		調査結果の分析・課題の洗い出し			システム導入に係る機能要件定義書策定		
			フロントヤードワーキンググループ・計画策定				

7. 実施体制

受託者において、下記の通り実施体制を構築すること。

- (1) 本業務に従事する者のうちから、嬉野市との情報共有、進捗・課題管理を行う業務リーダー1名を選任すること。
- (2) 本業務に従事する者について適切に役割分担を行い、繁忙期への対応等に支障のない体制をとること。
- (3) 嬉野市への常駐は不要であるが、定期的に嬉野市との打合せ等を実施すること。オンラインでも可とする。
- (4) 他の自治体において本件に類似した業務の経験や、他の自治体等の事例、対象業務、システム環境などの知見を有する従事者を配置すること。

8. 提出物

委託業務に係る提出物は、以下のとおりとする。なお、特に指定がない限り、紙媒体1部及び電子データを提出すること。

- (1) 委託業務の実施体制が分かる資料
業務リーダーや各業務についてメンバーの役割を明記することとし、契約締結後、速やかに提出すること。
- (2) 実施計画書
契約締結後、速やかに提出すること。
- (3) 実績報告書
業務完了後、以下に示す成果物を下記「14」に示す納入場所へ、「3」に示す期限までに納入すること。なお、書式はMicrosoft Office®等の編集可能な電子データとすること。
ア 報告内容をまとめた報告書 (A4 版簡易製本)
イ 業務改革 (BPR) 調査分析報告書 : 1部

- (イ) フロントヤード改革実行計画：1部
 - (ウ) 調査資料、調査様式及び調査結果：1部
 - (エ) 打ち合わせ議事録：1部
 - イ 上記内容が記録された電子記録媒体（CD-R等）1部
- ※書式は自由とし、原則A4版とする（図などはA3版折り込み可）。
- ウ その他委託業務の実施に当たり嬉野市が必要と認めるもの

9. 再委託

受託者は、本業の全部を第三者に委託してはならない。本業務の一部を第三者に再委託する際は、書面により嬉野市の承諾を得ること。

10. 機密保持

- (1) 受託者は、本業務の実施にあたり、知り得た情報を他に漏らしてはならない。本契約が終了し、又は解除された後も同様の義務を負う。
- (2) 受託者は、嬉野市から提供された資料等を厳重に取り扱うものとし、本業務の目的以外のために利用（複写及び加工を含む）し、又は第三者に提供してはならない。
- (3) 受託者は、本業務終了後、速やかに嬉野市から提供された資料等を返還すること。

11. 情報セキュリティ管理

本業務の実施に際して、別記「個人情報取扱特記事項」、嬉野市個人情報保護法施行条例、嬉野市情報セキュリティポリシーのほか、関係法令等を遵守すること。

12. 著作権

- (1) 受託者が著作権を有する著作物を除き、本業務による全ての著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）は嬉野市に帰属するものとし、嬉野市及び受託者が協議の上で2次利用等をすることがある。
- (2) 受託者は、本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、嬉野市の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受託者は本業務の履行上知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後も同様とする。

13. その他

- (1) 本業務の遂行に際しては、審査会で選定された企画提案書を基に、内容・実施手法等について、修正・調整等を行う場合がある。
- (2) 嬉野市にとって適切な提言・支援及び効果的な成果物が作成されるよう、嬉野市の立

- 場に立って業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案すること。
- (3) 受託者において本業務の実施に関し疑義が生じた場合は、速やかに委託者である嬉野市と協議を行い、指示を仰ぐこと。
 - (4) その他、必要な項目については別途協議のうえ決定する。

1 4. 問合せ先及び納入場所

- (1) 担当部署 嬉野市役所 総合戦略推進部 広報・広聴課 DX推進室
- (2) 担当者 石垣、正木
- (3) 住所 〒849-1492 佐賀県嬉野市塩田町大字馬場下甲1769番地
- (4) 電話番号 (0954) 66-9115
- (5) メールアドレス info@city.ureshino.lg.jp

別記

個人情報取扱特記事項

(基本事項)

第1 受託者は、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人を識別することができるものをいい、特定個人情報を含む。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（秘密の保持）

第2 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(収集の制限)

第3 受託者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲で、適法かつ適正な手段により行わなくてはならない。

2 受託者は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、本人から収集し、本人以外から収集するときは、本人の同意を得た上で収集しなければならない。ただし、発注者の承諾があるときは、この限りではない。

（目的外利用・提供の禁止）

第4 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を当該事務の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

（適正管理）

第5 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために、個人情報の管理に関する責任者及び作業現場の責任者の設置等の管理体制の整備など、必要な安全管理措置を講じなければならない。

2 受託者は、前項の目的を達成するために、個人情報を取り扱う場所及び保管する場所（以下「作業場所」という。）において、入退室の規制、防災防犯対策その他安全対策を講じなければならない。

（事務取扱担当者の明確化）

第6 受託者は、個人情報を取り扱うにあたって、部署名、事務名等により、担当者を明確にしなければならない。ただし、部署名等により担当者の範囲が明確化できない場合には、事務取扱担当者を指名しなければならない。

（複写又は複製の禁止）

第7 受託者は、発注者の承諾があるときを除き、この契約による事務を処理するために発

注者から提供された個人情報記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(作業場所の外への持出の禁止)

第 8 受託者はあらかじめ発注者の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による事務を処理するために発注者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報記録された資料等（複写及び複製したものを含む。）について、作業場所の外へ持ち出してはならない。

(再委託の禁止)

第 9 受託者は、発注者の書面による承諾がある時を除き、この契約による事務を第三者に委託してはならない。

2 受託者は、発注者の書面による承諾により、第三者に個人情報を取り扱う業務を委託する場合は、発注者が受託者に求める個人情報の保護に関する必要な安全管理措置と同様の措置を当該第三者に講じさせなければならない。

3 受託者は、再委託先の第 1 項に規定する事務に関する行為及びその結果について、受託者と再委託先との契約の内容にかかわらず、発注者に対して責任を負うものとする。

4 受託者は、本件委託業務の再委託した場合、その履行を管理監督するとともに、発注者の求めに応じて、その状況を発注者に報告しなければならない。

(資料等の返還等)

第 10 受託者は、この契約による事務を処理するために、発注者から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等は、この契約の終了後直ちに発注者に返還、廃棄又は消去しなければならない。ただし、発注者が別に指示したときはその指示に従うものとする。

2 受託者は、前項の個人情報を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等個人情報が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。

3 受託者は、パソコン等に記録された第 1 項の個人情報を消去する場合、データ消去用ソフトウェア等を使用し、通常の方法では当該個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。

4 受託者は、第 1 項の個人情報を廃棄又は消去したときは、発注者は完全に破棄又は消去した旨を証する書面を速やかに提出しなければならない。

(事務従事者への周知及び指導監督)

第 11 受託者は、この契約による事務に従事している者について、次の事項を周知するとともに、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理体制が図られるよう、必要かつ適切な指導監督を行わせなければならない。

(1) 在職中及び退職後においても当該事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと。

(2) 前号に違反した場合は嬉野市個人情報保護条例（平成 21 年嬉野市条例第 21 号）上の

罰則規定に基づき処罰される場合があること。

(3) その他この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の保護に関して必要な事項

2 受託者は前項の目的を達成するために、非正規職員を含めた従業員に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項について研修等の教育を実施しなければならない。
(報告及び検査)

第 12 受託者は、必要があると認めるときは、受託者がこの契約による事務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の管理状況及び委託業務も履行状況について報告を求めることができる。

2 発注者は、必要があると認めるときは、受託者がこの契約による事務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について随時実地に検査することができる。

(事故発生時の対応)

第 13 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(指示)

第 14 発注者は、受託者がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認められるときは、受託者に対して必要な指示を行うものとする。

(契約解除及び損害賠償)

第 15 発注者は、受託者が特記事項の内容に反していると認めたときは契約の解除又は損害賠償の請求をすることができる。