

岸和田市窓口業務の改善検討支援業務委託 仕様書（案）

1. 業務委託名

岸和田市窓口業務の改善検討支援業務委託 （以下「本業務」という）

2. 目的

本市では、新庁舎整備に合わせて、市民サービスの利便性向上と業務の効率化を同時に実現するため、転入・転居・転出・出生・婚姻・離婚・死亡など、主要なライフイベントに係る窓口業務の受付・処理等を集約化した市民総合窓口や、福祉・税に関係する総合窓口の設置を検討している。本業務は、今後、総合窓口の円滑な導入及び推進を図るため、必要な分析や検証等を行うことを目的に実施するものである。

3. 履行期間

契約締結日から令和4年3月31日まで

4. 業務の実施

（1）法令等の遵守

受託者は、本業務を行うにあたり、関連法令等を遵守すること。

（2）業務の一括再委託の禁止

受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と認める時は、発注者と協議のうえ、業務の一部を再委託し、又は請け負わせることができる。その場合、再委託等に関するすべての責任は受託者が負うものとする。

（3）個人情報の取扱い

受託者が本業務を行うにあたって個人情報を取り扱う場合には、岸和田市個人情報保護条例、同規則に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。また、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

（4）守秘義務

受託者は、本業務の実施に関して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、本業務終了後も同様とする。

受託者は、別記2「業務委託等における行政情報流出防止対策の基本的事項」を

遵守すること。

(5) 知的財産権の取扱い

受託者は、本業務の実施のために必要な受託者が従前より有する知的財産権、あるいは第三者が有する知的財産権については、当該権利の利用にあたり支障のないよう書面により確認しなければならない。書面による確認がない場合に、以後何らかの問題が発生した場合は、受託者の責任により対処することとする。

(6) 著作権等の取扱い

本業務における著作権等の取扱いに関しては、別記3「著作権等取扱特記事項」に基づく。

(7) 業務代理人

受託者は、業務が滞りなく遂行できるよう、業務を管理、総括する業務代理人を定め、別紙様式により、氏名その他必要な事項を速やかに発注者に通知すること。その者を変更したときも同様とする。なお、業務代理人は、本業務のプロポーザル実施時の業務代理人の要件を満たした者であること。

(8) 業務の着手

受託者は、契約締結時に着手届を提出しなければならない。また、業務代理人は、遅滞なく本業務の実施のため発注者との打ち合わせを開始すること。

(9) 業務計画書

受託者は、「業務概要、実施方針、打合せ計画、業務工程表、業務体制（組織計画）、業務担当表、連絡体制」を記載した業務計画書を、契約締結日より2週間以内に発注者に提出すること。また、業務計画書を変更しようとする場合には、速やかに発注者の確認を受けること。

(10) 業務上の指示

受託者は、発注者と連絡を密にし、発注者の指示に従わなければならない。

(11) 業務上の報告

受託者は、発注者の求めがあった場合は、業務の進捗状況に応じ、報告を行わなければならない。

5. 委託業務内容

業務を行うにあたっては、プロポーザルの企画提案内容を有効に活用し、業務内容の円滑な遂行を行うとともに、発注者と十分に打合せを行うこと。

(1) 窓口業務の現状分析

本市が令和２年度に実施した窓口業務の現状把握調査の結果等に基づき庁内関係各課に対するヒアリング等を交えながら、市民を対象とした窓口業務全般及び個々の窓口業務に係る問題点・課題等の抽出を行う。

(２) 総合窓口像の検討

前項の分析結果のほか、本市が令和２年度に作成した新庁舎整備に合わせた総合窓口設置の方向性等を踏まえ、他市事例等も参考にしながら、目指すべき総合窓口のあるべき姿及びその実現に向けた方策を明らかにする。

(３) 総合窓口取扱業務の精緻化

総合窓口像を基に、本市が新庁舎の開設にあわせて設置予定の総合窓口の具体的な窓口構成のパターン及び取扱業務の精緻化を行う。併せて、世帯モデル別の基本的な業務処理フローを明らかにした上、現行の業務処理フローと比較した処理終了時間の短縮効果等を検証する。

(４) アウトソーシング化の導入可能性の検討

包括的なアウトソーシングが導入可能な窓口業務を明らかにするとともに、アウトソーシング化による正規職員の時間節減効果の試算や費用対効果の検証など、アウトソーシング化実現に向けた今後の取組課題等の洗い出しを行う。

(５) 窓口業務のデジタル化における導入可能性の検討

A I（人工知能）やR P A（ロボティック・プロセス・オートメーション）、オンライン手続等I C Tの導入により、業務の効率化や職員の負荷軽減が期待できる窓口業務（作業プロセスを含む）を明らかにした上、その導入効果等を検証する。

(６) 総合窓口支援システムに係る検討

次年度以降、上記の総合窓口像に対応する情報処理システムの構築にあたって、機能要件や連携要件、システム構築の工程やスケジュールなど、必要な事項について調査・整理を行う。

(７) 総合窓口導入実行計画の作成支援

前項までの調査・検討の結果を踏まえ、新庁舎における総合窓口の執務レイアウト及び来庁者の動線等の考え方、概算事業費、導入に向けた取組みスケジュールを明らかにした導入計画を作成する。

(８) 各種会議等の運営支援

総合窓口の設置に向けて庁内関係各課の代表者等で構成する「（仮称）窓口業務作業部会」及びその職員で構成する「（仮称）作業部会ワーキング（概ね５程度）」について、会議資料や議事録の作成等を行う。

6. 打合せ及び議事録の作成

業務を適正かつ円滑に行うため、受託者と発注者は定期的に打合せを行い、業務方針、条件等の疑義をただすものとする。なお、受託者は、打合せ事項について、後日確認ができるよう協議内容、決定事項、立会人等を記録した記録簿を備えるものとし、発注者の指示により提出しなければならない。

7. 検査

- (1)業務が完了したときは、業務完了届を提出するとともに、成果品を提出し、発注者の検査を受けること。
- (2)業務完了期限前であっても、発注者が予め成果品の提出期日を指定した場合には、その指定する期日までに、その時点における成果品を提出し、検査を受けること。

8. 成果物の提出等

(1)成果物の提出

成果物の提出については、次のとおりとする。

- a. 業務報告書 2部
- b. 総合窓口導入実行計画 2部
- c. 総合窓口業務関連資料（取扱業務一覧、業務処理フロー等） 2部
- d. 総合窓口支援システム関連資料 2部
- e. その他、協議の上、必要とする資料 2部
- f. a～eを記録した保存媒体（DVD-R） 2部

- (2)成果物、作成した資料の著作権は発注者の所有とし、詳細は別記3「著作権等取扱特記事項」のとおりとする。

(3)成果物及び委託業務完了届の提出場所

岸和田市総務部庁舎建設準備課

9. 業務の継続が困難となった場合の措置

受託者による業務の継続が困難になった場合の措置は、次のとおりとする。

(1)受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合

受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合には、発注者は契約の取消ができる。そのために、発注者に損害が生じた場合は、受託者が賠償するものとする。

なお、次期受託者が円滑かつ支障なく当事業の業務を遂行できるよう、業務の引継を行うものとする。

(2) その他の事由により業務の継続が困難となった場合

災害その他の不可抗力等、発注者及び受託者双方の責に帰すことができない事由により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとする。一定期間内に協議が整わない場合、それぞれ、事前に書面で通知することにより契約を解除できるものとする。

10. 「岸和田市暴力団排除措置条例、同規則、岸和田市指名停止要綱」に基づく通報義務

(1) 妨害又は不当要求に対する通報義務

受託者は、契約の履行にあたって、暴力団関係者等から事実関係及び社会通念等に照らして合理的な理由が認められない不当若しくは違法な要求又は契約の適正な履行を妨げる妨害を受けたときは、警察へ通報しなければならない。なお、通報がない場合は入札参加資格を停止することがある。

(2) 不当介入による履行期間の延長

受託者は、暴力団等による不当介入を受けたことにより、履行期間内に本業務を完了することができないときは、発注者に履行期間の延長変更を請求することができる。

11. その他

(1) 本業務に関する内容については、本仕様書によるほか、受託者の提案内容に従

い、契約後詳細な打合せにより、発注者及び受託者双方合意のうえ、決定することとする。

(2) 本仕様書に明示なき事項、又は業務上疑義が発生した場合は、両者協議により業務を進めるものとする。