

桜井市窓口改革等推進支援業務委託仕様書

1 業務委託の名称

桜井市窓口改革等推進支援業務

2 業務の背景と目的

桜井市では令和4年3月に策定した「桜井市DX推進基本方針」を基盤として取り組みを進めてきたが、重点取組事項の実施計画は令和7年度に終期を迎えるため、令和8年度以降の具体的な実行計画として「桜井市DX推進計画（仮称）」を新たに策定する予定である。

総務省が策定している「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（自治体DX推進計画）」において、自治体が行うべき重点取組事項の一つとして、「行政手続きのオンライン化」や「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。桜井市においても、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。

本業務の目的は、フロントヤードにおける解決すべき課題等を洗い出し、「桜井市DX推進計画」を策定の上、今後の桜井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、またBPR（Business Process Re-engineering）の手法を職員が実践していくための支援を行うこととする。

（参考）桜井市における新たな関連システム等実装予定

令和8年1月 電子申請サービス運用開始

令和9年1月～3月 書かないワンストップ窓口支援サービス（検討中）

未定 デジタル通知サービス（検討中）

受託者は、上記予定を踏まえ、4 業務内容「(1) フロントヤード改革支援」および「(2) 桜井市DX推進計画策定支援」を実施すること。

3 業務期間

契約締結日から令和8年3月27日まで

4 業務内容

(1) フロントヤード改革支援

本業務でいう「フロントヤード改革」とは、住民と行政との接点（窓口・オンライン申請・電話受付など）の業務プロセスを、デジタル技術とサービスデザインの視点で抜本的

に見直す取組を指す。また、それに伴うバックヤードの改善（フロントヤードで得た情報がその後の内部の事務処理のために円滑に連携されるよう、帳票様式・決裁手順・データ連携・担当部署間の役割分担などバックヤード側の業務改善）も含まれる。

（参考：総務省「令和 6 年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト（補正予算関係）」<https://www.soumu.go.jp/iken/fymodelr6.html>）

① 窓口業務に関する BPR の実施

- ・検討対象手続の範囲は、「引っ越し（転入・転出・転居）」及び「死亡」時に発生する全ての手続きとする。
- ・流れは、以下ア、イ、ウの順に実施することを想定しているが、より効率的かつ効果的に行うことが可能である場合には、桜井市と協議して、並行して行うことも可能とする。
- ・業務 BPR 及び「書かないワンストップ窓口」導入における、業務数や、来庁者数の待ち時間・記入回数等の定量的な削減目標や効果測定の手法を示すこと。
- ・「書かないワンストップ窓口」導入以外にも、下記アで判明した課題の解決に向けた対応案がある場合には、業務報告書内に記載すること。
- ・将来的に、桜井市職員が本業務の検討対象手続「引っ越し（転入・転出・転居）」及び「死亡時に発生する手続」以外についても窓口 BPR を行う予定であるため、BPR の手法や考え方についても職員が学べる取組にするとともに職員への引継ぎを行うこと。
- ・対面窓口での手続きのプロセスの視点だけでなく、オンライン申請をはじめとするデジタル行政手続きの一連のプロセスの視点を取り入れて、業務プロセスの見直しを行うこと。

ア 現行業務のフロー・課題分析等

前述の検討対象手続について、窓口 BPR の必要性・効果性が高い手続を桜井市と協議のうえ選定(*)及び優先順位を付け、関係課へのヒアリングを通して、現行業務のプロセス・フロー、課題の分析等を行うこと。

(*)選定数は 30~50 手続程度を想定しているが、本業務において、現行業務のフロー・課題分析及び窓口 BPR の実施を予定している手続数を提案すること。

イ 現行業務のフローの改善

前述アの現状分析の内容を踏まえ、関係課と協議のうえ、フロントヤード及びバックヤード業務の業務フロー（様式含む）改善、例規改正や庁内掲示変更等の必要な事前準備を、前述アの優先順位が高い業務から順次検討すること。また、業務や運用にて解決すべき課題を整理し、対応方針の策定を行うこと。

ウ 窓口支援システム活用を前提とした業務フローの策定

「書かないワンストップ窓口」導入に向けて、ワンストップ窓口で行う手続とその他手

続の整理を実施すること。そのうえで、関係課と協議のうえ、窓口支援システム活用による「書かないワンストップ窓口」を前提としたフロントヤード及びバックヤード業務の業務フロー（様式含む）策定、人員体制・窓口レイアウト案、例規改正や庁内掲示変更等の必要な事前準備を検討すること。

また、新業務フローの実現に向けて窓口支援システムにて解決すべき課題及びの実現に向けて業務や運用にて解決すべき課題を整理し、対応方針の策定を行うこと。

② 導入スケジュールの検討

「書かないワンストップ窓口」導入に向けた窓口支援システムの導入、端末・プリンタ等調達、基幹系システム連携、BPR により生じる窓口レイアウト変更、業務フロー見直し等に必要となる期間を踏まえ、手続毎に「書かないワンストップ窓口」を導入していくスケジュールを作成すること。なお、導入予定時期については、「2 業務の背景と目的」（参考）に記載のとおり。

③ 予算化の支援

窓口支援システム導入、端末・プリンタ増設、窓口 BPR 及び窓口支援システム活用に伴い必要となる物品や什器、端末、プリンタ増設、レイアウト変更等、新たな業務フローに必要となる予算化に向けた助言等の支援を行うこと。他団体の「書かないワンストップ窓口」導入状況、導入手続、オンライン化やアウトリーチ型システム導入などの事例、窓口改革の注力方法を整理し、助言書を作成すること。

(2) 桜井市 DX 推進計画の策定支援

桜井市のDX推進に関する現状及び課題を整理し、方向性や取り組むべきテーマ、重点事項等について取りまとめ、桜井市DX推進計画（本編及び概要版）を作成すること。

受託者は、令和7年10月31日（金）までに計画の中間案を作成すること。その後、桜井市が実施するパブリックコメントの結果を踏まえたうえで、必要に応じ記載内容の修正、体裁やデザインを整え、令和8年2月27日（金）までに計画の最終案を作成すること。

- ① 計画の対象期間は令和8年4月1日から令和12年3月31日までとすること。
- ② 国や奈良県の示す計画・方針等や本市の上位計画となる桜井市総合計画及び総合戦略等これまで実施してきた施策との整合性を図ること。
- ③ 計画には以下の内容を含むこと。
 - ア 目的
 - イ 現状と課題
 - ウ 計画の位置づけ

- エ 計画の対象期間 - ①のとおり。ただし、「技術革新等への柔軟対応」を可能とする文言を記載すること
- オ 基本方針
- カ 取組事項 - 重点施策と補完施策を整理
- キ 推進体制
- ク ロードマップ - 年度ごとのマイルストーン設定

- ④「(1) フロントヤード改革支援」をふまえたものとし、自治体 DX 推進計画の重点取組事項のうち、「自治体フロントヤード改革」の推進に関連する取組み（オンライン申請の拡充や書かない窓口やワンストップ窓口等）については、本計画における重点取組事項の 1 つに位置付けること。

(3) BPR 実践研修

- ・内容・・・以下①～④のすべての事項を満たすこと
 - ① 参加職員が、自ら継続的に BPR 手法を活用できる内容であること
 - ② 参加職員が BPR を実践・体感できるプログラムであること
 - ③ 利用者視点での「気づき」を基に、サービス改善の仮説・検証手法を体得できる内容であること
 - ④ 参加職員が BPR の手法や研修内容について質問を行う機会を設けること。研修時間内の対応が難しい場合や時間が確保できない場合等は、研修終了後に質問を受け付けること。
 - ・回数…2 回以上（座学フェーズと実践フェーズに分けて、各 1 回以上実施すること）
 - ・方法…対面（桜井市役所内）
 - ・手法…フィールドワークまたはワークショップ形式が望ましい
- ※対象者（例：窓口担当職員、DX 推進リーダー、幹部職員など）および実施人数は、提案者が研修実施形式等を踏まえ提案すること。

(4) プロジェクト管理

- ① 本業務の推進にあたって、月 1 回、事務局と打合せ（WEB 可）をした上で、進捗管理、リスク・課題管理を行い、桜井市と連携しながら円滑にプロジェクトを推進すること。
- ② 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。
- ③ 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。

(5) 中間報告・最終報告

本業務を通して得られた成果について、中間報告および最終報告においてまとめること

(6) 会議等運営支援

本業務に関する関係課との協議やヒアリングを行う各種会議の運営支援（事前準備及び当日運営を含む）

5 履行場所

桜井市役所

その他、桜井市が指定する場所

6 成果物・スケジュール

本業務における各成果物については次のとおり。

	納品・実施項目	主な内容	検収期日
1	プロジェクト計画書	プロジェクト全体の体制・工程・リスク管理	契約後 10 日以内かつ第 1 回目打ち合わせ日前日までのいずれか早い日まで
2	研修資料	座学・演習を含む BPR 実践研修資料	研修実施日
3	桜井市 DX 推進計画中間案	本編・概要版	R7.10.31
4	桜井市 DX 推進計画最終案	本編・概要版	R8.2.27
5	予算化に関する助言書	物品の特定・レイアウト提案・コスト試算	R8.3.27
6	最終報告書	全成果物の総括と今後の課題・本業務終了後のフォローアップ案	R8.3.27

※形式：可編集データ（Word/Excel/PPT 等）と同内容の PDF をセットで納品すること

7 著作権

本業務に伴って、桜井市が取得した資料、図、イラスト、報告書等の成果物に係る著作権は、その引き渡し時に、桜井市に無償で譲渡するものとする。また、写真、イラスト等の著作物については、桜井市及び桜井市が指定する第三者に対して著作権人格権を行使しないものとする。なお、写真、イラスト、地図等を使用する場合は、あらかじめ著作権を有する者へ使用の確認や加工の可否について書面等で確認を行うこと。

8 再委託

受託者は、本業務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、書面により桜井市の承諾を得ること。

9 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、桜井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、速やかに桜井市から提供された資料等を返還すること。

10 情報セキュリティ管理

本業務の実施に際して、個人情報の保護に関する法律、桜井市情報セキュリティポリシー、その他関係法令等を遵守すること。

11 契約相手方の決定方法

公募型プロポーザル方式により受託候補者を特定する

12 その他

- (1) 受託者は、本業務の目的や意図を十分に理解したうえで、誠意をもって業務を遂行するものとする。
- (2) 本仕様書に記載のない事項又は本仕様書に疑義が生じた場合は、委託者及び受託者が協議のうえ定めるものとする。