

(別添1)

## 鈴鹿市書かない窓口アドバイザー業務委託仕様書

### 1 業務の目的

鈴鹿市書かない窓口アドバイザー業務委託（以下「本業務」という。）は、鈴鹿市（以下「本市」という。）における書かない窓口の導入に向けた、業務改革、業務改善の支援及び窓口業務支援システムの構築に関する提案を行うことを目的とする。

### 2 業務名

鈴鹿市書かない窓口アドバイザー業務委託

### 3 履行場所

鈴鹿市役所（戸籍住民課、こども政策課、保険年金課、福祉医療課、学校教育課、総合政策課内）（鈴鹿市神戸一丁目18番18号）

### 4 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日

### 5 業務の概要

受注者は以下のとおり本仕様書に基づき実施すること。なお、実施にあたっては、発注者と協議を行い、業務の意図や目的を十分に理解した上で、書かない窓口の導入に向けた支援及び提案を行うこと。本業務に関する発注者との打ち合わせは、必要に応じて随時実施すること。

なお、本業務の実施にあたっては、本市が参加した令和6年度に三重県が実施した「書かないワンストップ窓口導入促進業務」の実施結果も踏まえて行うこと。

- (1) 業務改革（BPR）及び業務改善に関する支援業務
- (2) 本市の業務内容に沿った、窓口業務支援システム構築の提案
- (3) 成果物の提出及び報告会の開催（結果報告書の作成及び説明）
- (4) 他、上記の業務に付随する業務

### 6 業務実施体制

事業者は以下のとおり業務を適切に実施できる知識・能力・経験・実績を有するアドバイザーを選定し、派遣すること。

#### (1) 業務責任者

本業務に、以下の業務責任者を配置すること。

- ア 地方自治体の窓口 BPR 等に関する支援業務における、管理監督の経験を有すること

- イ 地方自治体の「書かない窓口」（自治体窓口 DX）に関する業務における、管理監督の経験を有すること
- ウ 「書かない窓口」（自治体窓口 DX）の窓口業務支援システム構築に関する業務において管理監督の経験を有すること
- エ その他、当該仕様書に基づく業務に付随する業務において管理・監督の経験を有すること。

## （2）業務従事者

本業務に以下の業務従事者を配置すること。

- ア 地方自治体の窓口 BPR 等に関する支援業務経験を有すること
- イ 地方自治体の「書かない窓口」（自治体窓口 DX）に関する業務経験を有すること
- ウ 「書かない窓口」（自治体窓口 DX）の窓口業務支援システム構築に関する業務経験を有すること
- エ その他、当該仕様書に基づく業務に付随する業務経験を有すること。

## （3）その他

業務責任者及び業務従事者は、契約期間中において傷病・退職等極めて特別な場合を除き、変更することができない。なお、業務責任者及び業務従事者が変更となる場合、業務が継続できるように体制を構築しておくこと。また、業務責任者及び業務従事者の変更が必要な場合は発注者と協議の上、行うこと。

## 7 業務内容

- （1）発注者は契約締結後、7日以内に業務計画書等の作成、発注者と協議し、業務のスケジュールについて承認を得ること  
業務計画書の内容には次の事項を記載すること
  - ア 業務実施方針及び内容
  - イ 業務実施体制図（業務責任者、業務従事者の業務経歴等）
  - ウ 業務詳細工程
- （2）業務改革（BPR）、業務改善の支援等
  - ア 現状の業務フローを理解した上で、課題等を整理すること
  - イ 本市の既存システム（窓口案内システム、住民記録システム、関係課で使用している業務システム）を理解したうえで、業務の効率化と市民の利便性向上につながる改善を支援すること
  - ウ 書かない窓口の導入に向けた、各担当課個々の業務の事務フローの詳細な見直し
  - エ 上記アからウを踏まえた、申請書記入回数及び待ち時間の削減につながる提案とすること

### (3) 窓口業務支援システム構築の提案

- ア 最新のデジタル技術の情報や、窓口業務支援システム、受付支援システム、申請書作成システム等の各種製品の特徴や違いを踏まえた上で、本市の実情を考慮し提案すること
- イ 本市の住民記録システムの標準化は令和9年1月を予定している。提案書には、目指す改善の程度・範囲・規模など、システム標準化運用後の状況や、同年度の予算規模に対応ができる手法を複数提案すること。なお、システム標準化運用開始時期の相違などにより担当課別で個別にシステム導入しなければならないことも想定した、提案とすること。

### (4) 部会及びワークショップの支援

- ア 回数 6回程度
- イ 内容 7(2)、(3)で実施する業務について、本市担当課及び担当者との意思の共有や業務連携を行う

## 8 打合せ及び議事録

受託者は、本業務の目的を達成するため、必要に応じて本市と打合せを行うものとする。なお、受託者は打合せを行う都度、その内容についての議事録を作成し、相互に確認しなければならない。当該業務における打合せ記録、議事録を作成すること

## 9 工程管理

受託者は、7(1)の工程に変更が生じた場合には、速やかに変更工程表を提出し、協議をしなければならない。

## 10 成果物の納品及び報告会の実施

- (1) 成果物は受注者が作成し、報告すること
- (2) 成果物は各課及び全体のBPRの実施結果を、取組前後にかけてわかりやすく図解で説明すること
- (3) 成果物の構成
  - ア 業務計画書
  - イ 受注者の会社概要、責任者、従事者の概要
  - ウ 業務報告書
    - (ア) 各担当課のBPRの結果まとめ
    - (イ) 統合した業務フローの結果まとめ
    - (ウ) ワークショップの結果報告
    - (エ) 打合せ記録等
    - (オ) 書かない窓口（窓口業務支援システム）の導入提案
    - (カ) まとめ

- (4) 成果物は、公表等ができるようマイクロソフトオフィス（ワード・エクセル・パワーポイント）で作成し納品すること。
- (5) 納品された成果物については、受注者の承諾をもって、市が使用できるものとする。

1 1 秘密の厳守及び中立性の保持

受託者は、本業務の遂行によって知り得た事項を市の許可なしに第三者に漏らしてはならない。また、常にコンサルタントとしての中立性を保持しなければならない。

1 2 委託料の支払について

市は全ての業務の完了を確認後、支払う。  
請求があった日から起算して 30 日以内に支払う。

1 3 その他

仕様書に記載のない事項が発生した場合については、両者協議を行うこと。