

太田市窓口業務改革（BPR）支援等業務委託 仕様書

1 業務名称

太田市窓口業務改革（BPR）支援等業務委託

2 目的

本市の窓口業務は、原則として課別運営を前提とした構成となっており、手続きごとに受付、記入、確認を要するなど、市民の利便性を低下させる要因となっているほか、職員にとっても非効率な業務体制となっている。また、多様化・複雑化する行政手続きや増加する外国人市民への対応などにより、新規施策の企画立案など創意工夫を要する業務の充実を図るための時間が確保できない状況にある。

今後、限られた人員の中で、質の高い行政サービスが求められることを踏まえ、窓口業務の抜本的な見直しにより、住民利便性の向上や業務効率化を図り、持続可能な行政運営に資する体制を構築する必要がある。

本業務は、市民課ほか主たる市民窓口所管課（以下、「市民課等」という。）を対象として、市民にとって利便性の高い窓口を具現化するため、BPR（Business Process Re-engineering）手法に基づく業務フローの最適化や改善施策の検討、これらを実現するためのアクションプランの策定、及び実装・定着を目的とするものである。

3 履行期間

契約締結の日から令和9年12月31日まで

4 履行場所

太田市庁舎（太田市浜町2番35 地内）

5 基本方針

本業務は、以下の基本方針を踏まえ、実施するものとする。

- ✓ 市民にとって分かりやすく、利用しやすい窓口を実現すること。
- ✓ 職員にとって過度な負担とならず、継続的に運用可能であること。
- ✓ 特定のツールの導入や外部委託等を目的化せず、現状分析を踏まえ、本市にとって最適な手段により実現すること。
- ✓ 将来的な他部局への展開が見込める仕組みとすること。

6 対象窓口

本業務の対象窓口は市民課、障がい福祉課、こども課、国民健康保険課、医療年金課、介護サービス課の6課とする。ただし、受託者の知見を踏まえ、本市の目的を達するうえで、対象とすることが効率的かつ効果的な改善につながると見込まれる場合は、本市と協議のうえ、決定する。

7 業務内容

類似業務の経験や他自治体の事例、対象業務に関するシステム環境などの知見を有する従事者を配置し、以下の業務を行うこと。また、実施に当たっては、総務省「自治体フロントヤード改革推進手順書」も参考とすること。なお、業務内容は、最低限必要と思われる事項を示したものであり、受託者からの提案に基づき市と受託者で協議して内容を決定することとする。

(1) 業務実施計画の企画立案

本業務の具体的な実施方法やスケジュール等の企画立案を行うこと。

(2) 対象業務の選定

市民課等が所掌する事務（庁内共通の庶務事務や施設の管理事務、協議会等の運営事務などの内部事務を除く）のうち、市民サービス及び業務効率化の観点から改善効果が高いと見込まれる業務について、受託者の知見を生かして選定し、本市と協議のうえ決定すること。また、市民課等で業務を担当する職員からヒアリングを実施するほか、窓口利用体験調査やカスタマージャーニーマップの作成等により、利用者目線での課題やニーズを調査するなど、その実態を具体的に把握したうえで、全体最適の観点から費用対効果や合理性が高い業務を優先して選定すること。

なお、各課へのヒアリングを実施する場合は、他自治体における実績を活用するほか、対象業務の知見を有する従事者を配置し対応する等、担当職員の負担軽減を図り、効率的に実施すること。

(3) 業務分析

対象業務について、本市から提供する資料¹や担当者へのヒアリングなどを通じて、現行業務の抽出や細分化、業務フローの可視化により、最小単位で業務を把握するとともに、部局横断的なワンストップ窓口の設置やアウトソーシング等の業務改善に係る範囲等の整理を行うこと。この整理にあたっては、根拠法令や共通化の困難性など選定基準を明確化すること。

(4) 分析結果等に基づく改善施策の検討

業務分析等の結果を踏まえ、効率的かつ効果的な業務の遂行を妨げている課題を整理し、来庁者の利便性向上や窓口業務の効率化かつ省力化の観点から、あるべき姿を実現するための最適な手段について、以下に掲げる施策を例として、具体的に検討を行うこと。また、受託者の知見を活かし、他市の効果的な改善事例がある場合は、積極的に取り入れること。併せて、適切な組織体制や窓口形態の提案を行うこと。

なお、改善施策において、別途予算化を必要とせず、速やかに改善可能なものについては、本業務内において、必要な支援を行うこと。

(ア) 業務プロセスの最適化（排除、結合、再配置、単純化等）

ECRSフレームワーク（排除、結合、再配置、単純化）等の活用により、他の改善施策を見

¹ 各課が整備する業務手順書等

据えつつ、業務プロセスの最適化を行うこと。

(イ) ワンストップ窓口の設置

ワンストップ窓口の設置について、主要なライフイベント(おくやみや引越し等)に係る手続きについて検討を行うこと。併せて、窓口DXaaSの活用による書かないワンストップ窓口の実現のほか、本市基幹系システム(標準化済み)とのデータ連携、関連部署間の情報連携、決裁フローの簡素化手法等、効率的なワンストップ窓口の設置手法について検討を行うこと。

(ウ) デジタルツールの活用

デジタルツールの活用においては、本市で導入済みのAIやRPA等のツール²の活用を前提としつつ、費用対効果及び事務効率が高いツールの導入について検討及び提案を行うほか、本市の情報セキュリティポリシー等と整合性を図る必要があるため、必要に応じて本市デジタル戦略部と調整を行う等、実現可能性を担保した内容とすること。

(エ) BPO(外部委託等のアウトソーシング)の導入

一元的かつ安定的な窓口サービスの提供ならびに職員がコア業務へ注力できる体制の整備等を図るため、アウトソーシング等を実施する場合の業務範囲や業務量、繁忙傾向等の整理を行うとともに、効率的かつ効果的なアウトソーシングの導入について検討を行うこと。

(5) 効果及びコスト試算

上記(3)及び(4)の内容を踏まえ、改善施策による業務量の削減効果とこれに伴うコストを整理すること。また、市民の利便性や職員の生産性のような定性的な部分についても、出来る限り定量的な効果を算出し、効果を比較できるよう整理すること。併せて、業務ごとに必要なコストを試算し整理すること。

(6) 窓口業務改革アクションプラン案の策定

検討した改善施策を盛り込んだ窓口業務改革アクションプラン案を策定すること。なお、アクションプランに基づく実施期間は令和10年度から5年を上限とし、各施策の導入効果やコストを客観的な基準で定量的に評価し、実効性を担保した上で、実践効果の高い施策から優先的に取りかかることとする。このため、年度ごとに過度な事務負担や経費が発生しないよう、平準化に配慮した内容とすること。

また、アクションプランに基づく各施策の実施に係る概算見積書、仕様書、資料作成等の支援を行うこと。なお、令和10年度に取り組む施策については、本委託業務期間中に予算要求及び予算編成作業を行う必要があるため、本市と協議のうえ、令和9年9月末までに提案すること。

² AI-OCR(AIよみと〜る)・RPA(WinActor)・生成AI(minnect AIアシスト)・電子申請システム(LoGoフォーム)・書かない窓口(ゆびナビぶらす)等

(7) 成果指標の設定

定量的に進捗管理が可能な指標や改善の目標を設定するにあたり、必要な判断材料の提供や助言等の支援を行うこと。なお、指標等は定量的かつ継続的に検証できるものとする。

(8) 継続的な改善の支援

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やデジタルツールの活用に関するマニュアル等の提供、研修等の実施のほか、デジタルツールから取得したログ等のデータ利活用等について、必要な助言を行うこと。

(9) 庁内会議の運営支援

庁内の理解促進や意識醸成、合意形成を図るための会議の開催に際し、資料提供や助言等を行うほか、必要に応じて同席を行うこと。

8 実施体制及び進捗管理

(1) 実施体制

受託者は、本業務を適切に遂行するために必要な実施体制を整備すること。また、類似業務に関する知見を有するものを配置すること。

(2) 業務の再委託

受託者は業務内容のすべてを一括して第三者に再委託してはならない。ただし、業務内容の主たる部分を除く一部について、事前に本市に書面で再委託範囲及び再委託業者を提示し、本市の承諾を得た場合については、この限りではない。

なお、受託者は、再委託先の行為に全責任を負うとともに、再委託業務が確実に履行されるよう、業務管理など必要な措置を講じるものとし、再委託先の事情等が生じた場合においても、当該業務が適切に履行されるよう業務体制の確保と維持の全責任について受託者が負うものとする。

(3) 進捗管理

- ① 月次報告会議（月1回程度、Web形式も可とする）を開催し、本業務の進捗状況及び課題等の報告を行うこと。
- ② 月次報告会議終了後は、会議内容を書面で本市に提出すること。
- ③ 上記によらず、協議が必要な場合は、適宜必要な打ち合わせを行い、十分な意思疎通を図ること。

9 提出資料

以下の提出書類を電子データ（PDF形式等）で期限までに提出すること。

提出書類	提出期限	備考
① 業務実施計画書	契約締結から14日以内	業務の実施方針、実施体制、大まかな作業内容、工程等を示したもの

提出書類	提出期限	備考
②進捗等報告書	随時	業務の進捗状況や課題、適宜報告する内容を整理したもの
③業務分析結果報告書	業務実施計画書に基づき市と協議して決定する。 (目安:令和9年7月)	現状把握、業務の可視化、課題整理の観点から定量的に示したもの
④改善施策提案書	業務実施計画書に基づき市と協議して決定する。 (目安:令和9年9月)	各改善施策の具体的な取組内容や業務量の比較、コスト削減効果等について、定量的に示したもの
⑤窓口業務改革 アクションプラン案	業務実施計画書に基づき市と協議して決定する。 (目安:令和9年11月)	③及び④を踏まえた令和10年度からの5年程度の計画案 (Microsoft Office Word又はPowerPointのいずれかの形式とすること。)
⑥その他業務等の過程 で収集・作成・整理した 図表等で有益な資料	本市が指定する期日	図表等の資料については、本市が特に指定するものを除き、Microsoft Office Word、Excel、PowerPointで閲覧できる電子データとすること。

10 委託料の支払い

委託料の支払いは、業務完了時の履行検査確認後、受託者からの適法な請求により支払うものとする。

11 その他

- (1) 受注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。)は本市に帰属するものとし、本市及び受託者が協議の上で二次利用等を行うことがある。
- (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本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、または第三者に提供し、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。
- (3) 本業務の実施に要する経費は受託者が負担する。ただし、本仕様書に記載のない新たな作業が必要となった場合は、費用負担について本市と協議すること。
- (4) 受託者は、契約終了後であっても、本業務の範囲内における本市の問合せ等に応じること。
- (5) 受託者が本業務によって本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者が損害賠償の責任を負う。
- (6) 業務実施に当たり、必要となる各種資料及び申請書等の作成、官公署への申請手続き、社員の派遣、その他業務に必要な備品等の調達、管理等については、受託者の責任において行うこと。

- (7) 本業務を行うために必要となる本市所有の資料、情報等については、必要に応じ受託者に無償で貸与する。ただし、資料、情報等については本市の承諾なしに外部に持ち出してはならない。
- (8) 受託者は、本市から受領した本業務に関する資料等について、紙媒体、電子媒体のいずれについても、本業務終了時には原本及び複写又は複製した資料を廃棄又は消去し、廃棄又は消去したことについて本市に書面にて報告すること。
- (9) 受託者は、本市が定める情報セキュリティポリシー等を遵守すること。
- (10) 受託者は、本仕様書に記載のない事項及び業務の実施に当たり疑義が生じた場合、本市と協議を行い決定すること。