

蒲郡市スマート市役所改革支援業務委託仕様書

1 委託業務名

蒲郡市スマート市役所改革支援業務委託

2 履行期間

契約日から令和3年12月28日まで

3 履行場所

蒲郡市役所内

4 趣旨

蒲郡市（以下「本市」という。）では、経営資源の制約が見込まれる将来においても行政サービスを提供し続けられる持続可能な体制づくりを目指し、令和3年度からスマート市役所改革に取り組むこととしている。

本業務では、窓口スマート化プロジェクトにおける行政手続のオンライン化の推進に係る現状調査、課題分析及び改善策の検討を行うとともに、業務スマート化プロジェクトにおける業務棚卸及課題分析の支援を行うことで、スマート市役所改革を着実に進行することを目的とする。

5 業務内容

(1) 窓口スマート化プロジェクトの進行支援

ア 行政手続の現行調査・課題分析

市民又は事業者が行う手続について、ライフイベントにおける一連の手続をオンラインで完結させることを最終目標とした現状調査を行うこと。

① 全件調査

オンライン化を優先的に検討する対象手続を選定するため、全ての行政手続の現状調査を行うこと。

② 詳細調査

全件調査で選定したオンライン化検討対象手続について、市民や事業者の利用頻度やニーズ、オンライン化への課題を捉える詳細調査を行うこと。

③ 課題分析

詳細調査を基にオンライン化検討対象手続を利用者目線で集約し、改善に取り組む優先順位を決定するとともにオンライン化に向けた課題を整理すること。

イ 手続のオンライン化に係る提案

詳細調査及び課題分析の結果を踏まえ、オンライン化に向けたスケジュール及び本市に必要な改善手法・ツール等について、効果の検証・先進事例の提示と併せ、効果的な改善案を提示すること。

- (2) 業務スマート化プロジェクトの進行支援
業務の集約、自動化や外部委託等による業務の効率化を図ることを目的として市が実施する全業務棚卸について、調査及び分析の手法に関するノウハウを提供し、支援すること。
- (3) スマート市役所改革推進支援
スマート市役所改革の推進に効果があると見込まれる情報の提供や職員への説明会・研修等の実施支援を行うこと。

6 業務スケジュール

| | |
|----------------------|-----------|
| 行政手続の現行調査 | 8月31日(火) |
| 手続のオンライン化に係る提案の概案提示 | 9月30日(木) |
| 費用対効果の検証資料・スケジュールの提示 | 10月29日(金) |
| 成果物提出 | 12月28日(火) |

7 成果物

- (1) 業務報告書 1部
 - ア 業務で実施した調査の結果報告書
 - イ 調査結果に基づく改善提案書
- (2) 上記電子データ 1部

8 実施体制

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たって、プロジェクト全体を総括する責任者（以下「責任者」という。）を配置すること。
- (2) 受託者は、本業務又は本業務に関連する事項について、本市から依頼又は問い合わせのあった場合、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。
- (3) 受託者は、業務遂行における体制を明確にし、作業に従事する者（責任者を含む）の名簿とその連絡先を明記した実施体制表を、本契約締結時に提出すること。なお、原則として体制の変更は認めず、やむを得ず変更する場合は、従前の担当者と同等以上の技術を有することを示す資料を提示し、事前に承認を得ること。

9 本業務における留意事項

- (1) 受託者は、仕様書並びに関係法令等を遵守し、本市の指示に従い、連絡を密にして業務の進捗を図ること。
- (2) 本業務に従事する者は、業務の遂行を十分になし得る知識と経験を有すること。
- (3) 本業務において知り得た情報（周知の情報を除く）は、本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならないものとし、そのために機密保持契約など必要な措置をとるものとする。

- (4) 個人情報の取扱いは、個人情報保護法及び蒲郡市個人情報保護条例並びに蒲郡市情報セキュリティポリシーに準拠すること。
- (5) 本業務における成果品の所有権、著作権、利用権は本市に帰属するものとする。
- (6) 本業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ本市に書面により報告し、本市の承諾を得ること。
- (7) 本仕様書に定めのない事項や業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議の上決定する。