

枚方市窓口関連業務等 最適化検討支援業務仕様書（案）

令和2年4月

枚方市 総合政策部 行革推進課

1. 総則

枚方市窓口関連業務等最適化検討支援業務仕様書（以下「本仕様書」という。）は、枚方市（以下「発注者」という。）が発注する枚方市窓口関連業務等最適化検討支援業務について、受注者が遵守しなければならない仕様を定めたものである。

2. 業務名称

枚方市窓口関連業務等最適化検討支援業務（以下「本業務」という。）

3. 目的

市民サービスの向上及び本市職員の負担軽減により本市が本来注力すべき業務へ人的資源を投入できる体制の構築を図るため、窓口関連業務等について「市による直営」、「ICT の導入」、「民間委託」の最適な組み合わせを模索する。

あわせて、民間委託ができる業務については、導入に向けて必要な体制等についての検討に取り組む。

これらの検討にあたっては、俯瞰的な視点や専門知識、実務経験等からの検討や提案を期待し、民間事業者による支援を受けることとする。

4. 業務範囲

本業務の範囲は、概ね以下の業務とする。

部 署	業務内容	
市民生活部 市民室	・証明発行に係る業務 ・住民異動に係る業務 ・印鑑登録に係る業務 ・戸籍異動に係る業務 ・マイナンバーに係る業務 ・臨時運行許可に係る業務 ・特別永住に係る業務	・住居表示に係る業務 ・郵送請求に係る業務 ・フリーカウンター業務 ・埋火葬の許可に係る業務 ・その他窓口業務 (し尿、就学援助申請、奨学金申請、転入等に伴う国保、児童手当等の受付等)
市民生活部 国民健康保険室	・国民健康保険に係る業務 ・後期高齢者医療に係る業務	・特定健康診査及び特定保健指導に係る業務
市民生活部 年金児童手当課	・国民年金に係る業務 ・児童手当に係る業務 ・児童扶養手当に係る業務	・特別児童扶養手当に係る業務 ・特別障害給付金に係る業務
市民生活部 医療助成課	・医療費助成に係る業務 (未熟児養育医療費助成、小児慢性特定疾患医療費助成含む)	・心臓病児手術見舞金支給に係る業務
健康福祉部 地域健康福祉室	・介護保険に係る業務 ・福祉タクシー基本料金助成に係る業務 ・高齢者お出かけ推進事業に係る業務	・その他窓口業務 (ふれあいサポート収集申請受付、緊急通報装置申請受付、ひとり暮らし高齢者定期連絡受付、訪問理美容サービス受付、見守りあいステッカー、SOSキーホルダー等配布 等)

なお、上記の他、本業務を遂行する中で上記部署が所管する業務について最適化が検討できると認められた場合は、本業務の範囲に含めることとする。

5. 業務内容

本業務の内容は、概ね以下のとおりとする。

(1) 業務分析作業

- ①対象業務の一覧化を行う。
- ②対象業務の処理時間、発生頻度、件数を調査する。
- ③職員ヒアリング及び各種資料（関係法令、各種マニュアル等）をもとに、現行の業務フローを作成する。

(2) 窓口関連業務等の最適な執行に関する提案

- ①作成した現行の業務フロー等をもとに、発注者が最も効率的、効果的に窓口関連業務等を行えるよう、発注者が直営で行うべき業務と民間委託が可能な業務を選定する。
- ②民間委託導入後の最適な職員体制について検討する。
- ③ICT（AI-OCR や RPA 等）の導入により効率化が図れるプロセスについて検討する。
- ④現行の業務フローにおける課題について、組織横断的な対応も含めて改善策を検討する。
- ⑤上記を踏まえた改善後の業務フローを提案する。

(3) 窓口関連業務等の民間委託に向けた提案

- ①民間委託が可能な業務について、民間委託導入にあたってのコストについて検証する。
- ②民間委託導入後のフロアレイアウトイメージ及び必要備品等について検討し、提案を行う。

6. 業務履行期間

契約締結日から令和3年1月31日まで

7. 業務実施場所

枚方市役所本館及び別館の指定する場所

8. 実施体制・進捗管理

- (1) 受注者は、本業務の遂行にあたって、確実に実施できる体制を設けること。
- (2) 受注者は、本業務の遂行にあたって、発注者と協議し、業務の目的、実施体制、実施内容、スケジュール、管理方法等の基本事項をまとめた業務実施計画書及び作業分解図を作成し、発注者に提出するものとする。
- (3) 受注者は、定期的に発注者と打ち合わせを行い、進捗の管理を行うこと。また、打ち合わせ経緯については議事録を作成することとし、3営業日以内に提出すること。

9. 成果品

- (1) 受注者は、本業務にかかる成果品として、次のものを含む業務報告書を納入すること。

- ①対象業務の一覧（業務名称、処理時間、発生頻度、件数）
- ②現行の業務フロー
- ③改善後の業務フロー案
- ④民間委託導入後の職員体制案
- ⑤民間委託導入後のフロアレイアウトイメージ
- ⑥民間委託にあたって必要となる備品等一覧
- ⑦民間委託導入にかかるコスト

なお、成果品の提出にあたっては、事前に発注者の品質確認を受け、承認されたうえで提出することを基本とする。

また、中間報告として予算編成に必要な資料を令和2年10月末日を目途に納入すること。

- (2) 成果品の体裁は以下を基本とするが、本業務委託契約締結後、協議のうえ決定する。
- ・ A 4 ファイル 2 部（簡易製本すること）
 - ・ 電子データ（Microsoft Word、Excel、PowerPoint のいずれかで閲覧可能な形式であること）
- (3) 本業務にかかる成果品の著作権、所有権等の権利は、すべて発注者に所属するものとする。また、発注者は成果品のすべてについて、必要な範囲で改変し、または二次利用する権利を有するものとする。
- (4) 受注者は、成果品が第三者の著作権を侵害しないことを保証し、第三者から成果品に関して著作権侵害を主張された場合の一切の責任を負うものとする。

10. 業務の再委託

受注者は、本業務の遂行にあたって、業務の一部を第三者に委託する場合は、事前に発注者の承認を得るものとする。

11. 提供資料

受注者は、本業務委託契約締結後、必要に応じて発注者から資料の提供を受けた場合は、本業務の遂行の目的に限り活用することとする。

12. 法令順守・機密保持

- (1) 受注者は、法令等に基づいて適切に業務を遂行すること。
- (2) 受注者は、業務上知りえた機密を本業務委託契約の継続中はもとより、契約が完了した後においても、第三者に漏らしてはならない。
- (3) 受注者は、提供資料の盗難、毀損、もしくは汚損が生じた場合、または漏洩、滅失、紛失等の事故が発生した場合は、直ちにその状況を発注者に報告し、受注者の責任において本業務の遂行における支障を解決しなければならない。また、事故への対応後、受注者は速やかに報告書を発注者に提出しなければならない。
- (4) 受注者は、以上の事項に違反して発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。発注者が受注者の違反行為につき第三者から損害の賠償を求められたときも同様とする。

13. その他

その他、本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議のうえ定めるものとする。

14. 担当部署

枚方市 総合政策部 行革推進課

大阪府枚方市大垣内町 2 丁目 1 番 2 0 号 枚方市役所 別館 5 階

電 話 0 7 2 - 8 4 1 - 1 2 2 8

メール gyoza@city.hirakata.osaka.jp