

神戸市スマート区役所検討支援業務

調達仕様書

令和4年3月

神戸市企画調整局デジタル戦略部

目次

第1	件名	1
第2	委託業務の概要	1
1	背景・目的	1
2	業務内容	1
3	想定スケジュール	2
4	本業務の作業場所	3
5	実施体制	3
6	成果物	3
7	検収の完了	4
8	納入場所	4
9	作業窓口	4
第3	特記事項	4
10	再委託	4
11	情報の管理	5

第1 件名

神戸市スマート区役所検討支援業務

第2 委託業務の概要

1 背景・目的

神戸市では、今後、生産年齢人口が減少し社会情勢が大きく変化する中で、市民が「いつでも、どこでも、早く、簡単に」行政サービスを利用できるようにするとともに、より重要性が高まってくる相談業務を充実させるなど、将来に渡って市民サービスの維持・向上を目指す「スマート自治体」実現に向け、中長期的な目指す姿と今後5年間の行政運営及び財政運営の方向性を示した「行財政改革方針2025」を策定している。

この方針では、①働き方改革(業務改革)の推進、②DX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進、③区役所改革(市民サービス改革)、④イノベーションを創出する組織風土改革を重点項目のとして掲げており、「スマート自治体」の実現に向けてこれらの取り組みを進めていく必要がある。

本業務では、これらの重点項目のうち「③区役所改革(市民サービス改革)」の具体的取組みとして、限られた人員体制で現行の市民サービスの維持・向上をはかる「スマート区役所」の実現に向け、徹底した業務効率化・体制最適化や、手続きの利便性向上、相談支援業務の充実に取り組むため、下記2. に掲げる業務について、専門的な知見を有する事業者へ委託を行う。

2 業務内容

(1) スマート区役所の実現に向けた検討支援

①先行区での試行実施に向けた調整支援

スマート区役所の実現に向け、手続きのスマート化や窓口業務の見直し、内部・定型的業務の集約、外部委託、自動化等を検討するにあたり、必要な論点整理や、工程管理、先行区での試行実施のための検討資料の作成等の支援を行うこと。

②スマート区役所の全市展開のための検討支援

令和5年度以降の全市展開の可能性について検討するため、先行区における試行実施の効果測定のための指標設定や効果検証、全市展開に向けた課題整理やスマート区役所の実現に必要なシステム等の調達に向けた支援を行うこと。

③書かない窓口の導入に向けた検討支援

市民が手続きを行うために区役所に来庁された際に、申請書類を記入することなく職員が最初から窓口対応し、申請に必要な項目を聞き取り・入力した内容を市民が確認することで、市民の書類記載の手間の軽減と内部事務の改善を同時に実現させる「書かない窓口」の導入の検討支援を行うこと。導入の検討にあたっては、窓口対応・申請書作成時に使用する受付システムと情報連携する基幹システム

の対象範囲やシステム間連携の可否、当該システムを導入することによる新たな業務フローの構築等を予定している。

④その他

上記の調整・検討を進めるにあたり、企画調整局デジタル戦略部及び行財政局業務改革課・区役所課との必要な打合せ等の支援を行うこと。打ち合わせは適宜 Web ミーティングの方法でも構わない。

対象となる区役所組織は市民課、保険年金医療課、こども家庭支援課の3課で、先行区は令和4年4月中の決定を予定している。

(2) スマート区役所検討プロジェクトチームミーティングの運営支援

上記のスマート区役所を実現するために設置するプロジェクトチーム（企画調整局デジタル戦略部、行財政局業務改革課・区役所課、本庁所管部局の BPR 担当係長、先行区の BPR 担当係長で構成予定）のミーティング（隔週で開催予定）に使用する資料を作成するとともに、ミーティングに同席し適宜助言を行うほか会議の議事要旨をまとめること。また、会議にあたって事前に企画調整局デジタル戦略部と調整を行うこと。

(3) 関係資料の作成

スマート区役所を実現するための利害関係者（本庁所管部局、区役所、財政、組織人事の各部門）の説明・説得に使用する資料の作成を支援すること。

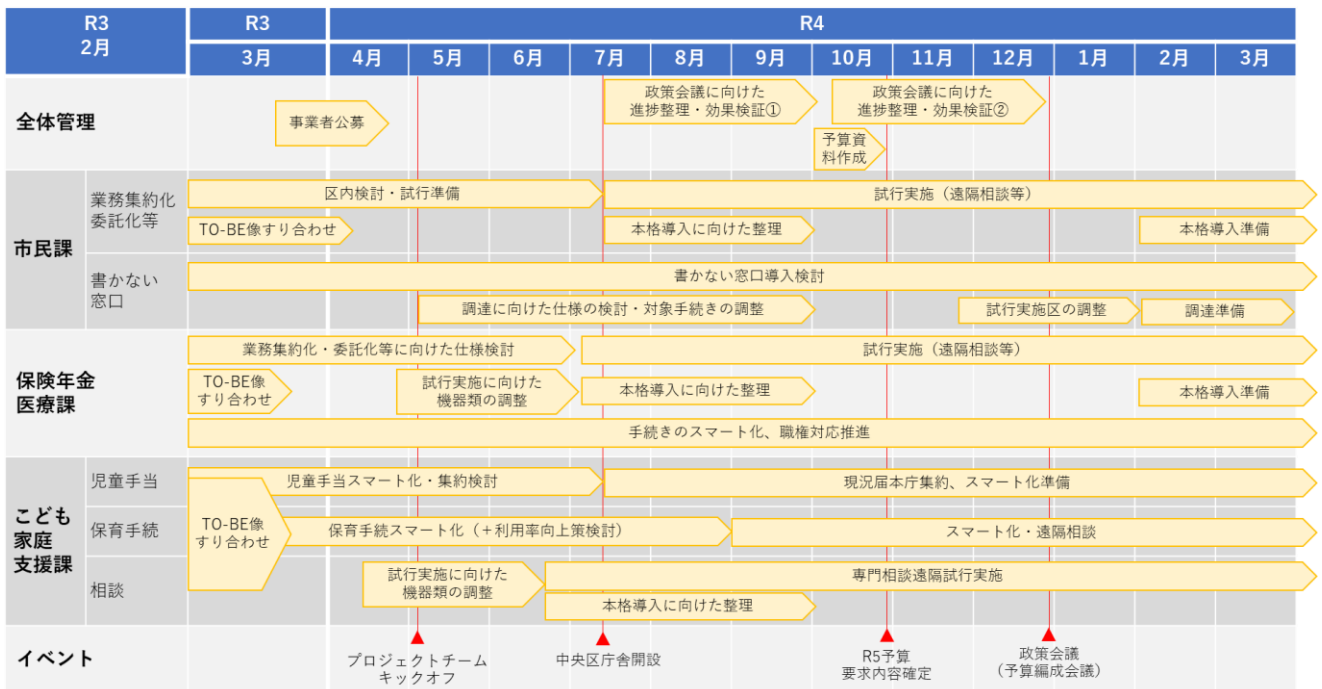
(4) その他

本業務を遂行するにあたり、体系だったプロジェクト管理手法を用いて、適切なスケジュール管理、課題管理及び情報管理等を実施すること。また、定例報告、月次報告、中間報告、最終報告として後述する成果物により報告会を実施し、本市の承認を得ること。

3 想定スケジュール

想定スケジュールは以下のとおり。なお、実際のスケジュールは、契約締結後に本市と調整のうえ、決定する。

【想定スケジュール】



4 本業務の作業場所

本業務の作業場所、その他必要となる環境については受託者の負担により用意するものとする。

5 実施体制

本業務に従事する者は2名以上とし、これらの者のうちからプロジェクトリーダーとして1名を選任すること。提案書には、具体的な参画工数等を記載すること。

6 成果物

本業務で想定している成果物は以下の通りである。成果物を作成し、本市の検収を受けること。また、提案内容に応じて追加で作成する成果物がある場合は提案書に記載すること。

(1) 業務実施体制図

プロジェクトリーダーや各プロジェクトメンバーの役割等を明記したもの。キックオフ(契約締結から 2 週間以内)の際に提出すること。

(2) 作業要員一覧表

作業要員の職名、氏名、年齢、実務経歴、保有資格等を記述したもの。キックオフ(契約締結から 2 週間以内)の際に提出すること。

(3) プロジェクト計画書

プロジェクトの範囲、作業構成、スケジュールなど本業務のプロジェクト全体の実施計画を示したもの。

キックオフ(契約締結から2週間以内)の際に提出すること。

(4) プロジェクト進捗報告書, 課題管理表

プロジェクトの進捗状況を表したマスタースケジュール、進捗報告書・課題管理表などをまとめたもの。
月次報告の際に提出すること。

(5) 履行報告書(中間報告・年次報告)

業務の履行状況を記述したもの。10月頃に予定する中間報告会までに中間報告を、年次報告は契約終了までに予定する最終報告会までに提出すること。

(6) 各業務の成果物

成果物の作成に当たっては、以下の点に注意すること。

- ・ 成果物は特に指定がない限り紙媒体及び電子データ各1部とし、全て日本語表記とすること。
- ・ 電子データの作成に当たっては、特に指定がない限り、本市職員が「Microsoft Office 2010 Professional」で編集できるソフトを使用すること。それ以外のソフトを使用する際には本市に相談すること。
- ・ 紙媒体は、印刷物を両面印刷し、製本又はバインダ等にてとりまとめること。但し、概ね30枚以下の場合はホッチキス留め等で可とする。
- ・ 電子データは、特に指定がない限りCD-R(W)又は、DVD-R(W)に納めること。但し、ページ数が概ね30ページ以下でかつ5MB以下の場合は電子メールの添付ファイルで送信することも可とする。
- ・ 成果物に修正等がある場合(本契約によらない市独自の改変等の場合を除く。)、紙については更新履歴と修正ページ、電子データについては修正後の全編を速やかに提出すること。

7 検収の完了

本市による成果物の承認をもって検収の完了とする。

8 納入場所

神戸市企画調整局デジタル戦略部

9 作業窓口

本業務にかかわる窓口は神戸市企画調整局デジタル戦略部 ICT 業務改革担当である。

第3 特記事項

10 再委託

本業務について再委託が必要となる場合は、提案書に再委託を行う業務の内容及び委託予定先を記載し本市の承認を求めること。なお、その場合においても再々委託は認めない。

11 情報の管理

本市から提供する資料等については、情報漏洩を防止するための適切な措置を講ずること。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、又は第三者に提供し、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秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務を完了した後もまた同様とする。