

神戸市行政事務センター検討支援業務

調達仕様書

令和4年9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	情報の管理	4
11	再委託	4

第1 件名

神戸市行政事務センター検討支援業務

第2 委託業務の概要

1 背景・目的

神戸市では、市民サービスの向上、業務効率化及び職員の負担軽減を図るため、電子・郵送申請の受付・入力作業等の処理や市民からの電話の問合せへの対応業務などを集中的に処理する目的で平成 29 年6月に行政事務センターを設置し、民間事業者へ運営を委託している。開設以降、電子・郵送申請の推進により、センターでの取り扱い業務を段階的に拡大しているが、それに伴い運営コストも増加しており、業務効率化等による運営コストの削減が喫緊の課題となっている。

また、「行財政改革方針 2025」に掲げる、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の充実など、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」の実現に向け、各区役所における窓口業務の見直しや手続きのスマート化、内部・定型的業務の集約、外部委託、自動化等の取り組みを進めている。今後の行政事務センターの運営にあたっては、これらの取り組みとも連動しながら、最適なセンターの運営を目指す必要がある。

現行の行政事務センター運営業務委託は令和 5 年度末で契約期間が終了となるが、次期契約の入札に向け、上記の背景を踏まえた今後のセンターのあり方や、契約手法・仕様を検討する。

本業務では、これらの検討を進めるにあたり、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) 行政事務センターのあり方検討支援

行政事務センターにおける、委託対象業務の選定から委託開始までのプロセスや運営方法、また、業務委託仕様や業務規模など契約の手法について、現状の課題の洗い出し・分析を行い、令和 5 年度に予定している入札手続きに向け、今後のセンターのあり方や運営コストの削減に向けた提案及び検討の支援を行うこと。また、提案のうち、令和 5 年度までの現契約でも実現可能と思われるものは、今後のセンターのあり方に対する提案とは別に、現契約の見直しに関する提案として提示すること。

検討にあたり、現行の業務委託仕様書(別添1)のほか、必要に応じて「行政事務センター活用ガイドライン」、各業務の個別業務マニュアル、運営にかかる月次報告資料等の提供を予定している。

なお、本業務における検討と並行して、行政事務センターへの業務委託の拡大の検討を行っている。今後のセンターのあり方検討にあたっては、この業務拡大の検討状況も踏まえながら、最適なあり方・契約手法等を検討する必要がある点に留意すること。業務拡大の検討状況(対象手続き、件数、業務量等)は委託契約締結後、本業務の進捗にあわせて提供する。

現状の課題把握のためのヒアリング先はデジタル戦略部の職員を想定しているが、各手続き所管課の職員やセンター運営受託事業者へのヒアリングを予定している場合は、その内容・頻度・手法等を提案書に記載すること。

(2) 次期行政事務センターの入札に向けた仕様書の作成支援

(1) の検討結果を踏まえ、次期行政事務センター運營業務委託の仕様書案の作成を行うこと。仕様書に添付する業務ごとの業務内容・工程等を説明するための資料については、必要な項目等を示した様式のひな型の提案を行うこと。それに基づき本市で作業を行うため、本市の作業期間を考慮した上で適切なスケジュールを提示すること。

なお、現契約の見直しに関する提案がある場合は、あわせて現契約の仕様書の修正案を提示すること。

(3) 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。そのため、契約締結後、速やかにプロジェクトキックオフミーティングを行い、本業務のプロジェクト全体の実施計画、体制等を示すこと。業務開始後は、随時、ミーティング(WEBでも可)やEメール等による意思疎通を行うとともに、月次報告及び最終報告(3月末)を実施すること。

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】

	R4					R5												R6
	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4
センターあり方検討	▶																	
仕様書案作成			▶															
次期契約入札準備						▶												
公募・選定・契約締結								▶										
引継ぎ・研修等												▶						
次期契約運用開始																		▶

※赤枠内が本業務の調達範囲

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こと。ただし、職員へのヒアリング等を実施する場合は、事前に本市と調整の上で庁舎内の作業場所を利用できるものとする。

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

(1) 本業務で想定する成果物

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。

③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や課題などをまとめたもの。月次報告の際に提出すること。

④履行報告書

業務の履行状況を記述したもの。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。

⑤上記2. (1)及び(2)で実施する成果物

今後のセンターのあり方に関する提案書、次期行政事務センター運營業務入札用仕様書案、現契約の見直しに関する提案及び仕様書修正案(提案がある場合のみ)

(2) 成果物作成の留意事項

成果物作成にあたっては、以下の点に注意すること。

- ・ 成果物は特に指定がない限り電子データとし、全て日本語表記とすること。
- ・ 電子データの作成にあたっては、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。

- ・ 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。但しデータ容量が 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 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。

11 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すること。また、事前に書面により本市の承認を得ること。その場合においても再々委託は認めない。

本業務の全部または大部分を第三者に再委託することは禁止する。

本業務の一部を第三者に委託する場合は、受託者は、本仕様書に定める各事項を第三者に遵守させること。また、責任の所在を明確にすること。ただし、受託者の責任は回避されない。