

## 金沢市窓口業務改革プラン策定等支援業務委託仕様書

### 1 業務名

金沢市窓口業務改革プラン策定等支援業務委託

### 2 業務目的

本市では少子高齢化を背景に職員の確保が困難となる一方で、多様化する行政ニーズへの的確な対応と市民サービスの維持向上が求められているところであり、労働力の減少と業務量の増加という2つの課題へ同時に対応するためには、これまで以上に労働生産性を向上させなければならない。

このことを踏まえて本市市民課及び市民センター（以下、「市民課等」という。）においては、電子化・自動化・簡略化・集約化など、窓口業務のあり方を根本から見直し、「行かない」「書かない」「待たせない」利便性の高い窓口を実現すると同時に、職員の生産余力を生み出すことで、これまで十分に時間を確保できなかった研修や企画立案業務等に取り組める職場の構築を目指すこととした。

本業務では、市民課等が所掌する事務のうち、窓口業務を中心に施設・設備・システムの合理性なども含めて各業務要件を分析した上で、市民にとって利便性の高い窓口の具現策を提案すると同時に、事務の集約化などの業務の効率化に必要な要件や運用方法などを検討し、これらを実践するための改革プランを策定することを目的とする。

### 3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

### 4 委託業務内容

類似業務の経験や他自治体の事例、対象業務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。なお、業務内容は、本市業務のBPR（本項中、(2)～(4)の工程をいう。以下同じ。）に必要と思われる事項を示したものであり、受託者からの企画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) 業務の企画

本業務の具体的な実施方法やスケジュール等を企画すること。

#### (2) 見直しの対象とする業務の選定

市民課等が所掌する事務（庁内共通の汎用的な庶務事務や施設の管理事務など、いわゆる一般内部事務を除く）のうち、市民サービス及び業務効率の向上の観点から改善効果が高いと見込まれる業務を受託者の知見を生かして選定し、本市と協議の上決定する。選定する業務数は指定しないが、別添の「市民課事務概要<sup>(注1)</sup>」を参照の上、市民課等の主要業務である住民基本台帳及び印鑑

(注1) 「市民課事務概要（平成7年度版）」：令和6年度末時点の情報であることに留意すること。

なお、P6～12の「4市民課事務改善の概要」について、令和7年度は次の改善を行っている。

令7.9 マイナンバーカード総合窓口の事務の一部を委託化

令7.10 証明書交付用キオスク端末を市民課に設置、書かない窓口を各市民センターに拡大

令8.1 住民記録及び印鑑登録システムを標準準拠システムへ移行

登録、戸籍に係る届出書等の受理、審査、台帳記録管理、証明書交付等の一連の事務を中心に、後述の窓口業務改革プラン策定の基礎となることを踏まえて、できる限り幅広く抽出すること。

また、市民課等で取り扱う事務を俯瞰的に把握し、それぞれの業務を担当する職員等から意見をヒアリングするなど、その実態を十分に踏まえた上で、全体最適化の視点から費用対効果や合理性が高い業務を優先的に決定すること。

### (3) 業務分析

次のような工程にて詳細分析や設計を行うこと。

#### ① 現状分析

対象業務について、本市から提供する資料や担当者へのヒアリングなどを通じて、現行業務のプロセス・フロー図の確認と細分化を図り、タスク単位での業務量を抽出するとともに、アウトソーシング等の業務改善に係る可能範囲等の整理を行うこと。

この整理にあたっては、根拠法令や業務の難易度など範囲選定等の判断基準を明確化することとし、所属へのヒアリングを実施する場合は、他の自治体における分析事例や対象業務の知見を有する従事者を配置し対応する等、所属職員の負担軽減を図り、効率的に対応すること。

#### ② 実現手法の検討

現状分析の内容を踏まえ、アウトソーシング等の業務改善を実施した場合に想定される受託事業者側の業務量（人工）や、繁忙傾向など事業規模感の整理を行うこと。これらの実現手法を検討する際は、効率的な人員配置やICTツールを活用した効率化など、民間ノウハウを導入することで期待される効果や事業コストについても整理すること。

なお、ICTツールの活用においては、本市の情報セキュリティ基準等と整合性を図る必要があるため、必要に応じて本市の情報システム管理部門と調整を行う等、実現可能性を担保した内容とすること。

#### ③ 効果及びコスト測定

上記①、②の内容を踏まえ、事務の集約化や業務プロセスの省略及び統合、見直し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、事務の集約化や業務プロセスの見直し等に伴う効果を比較できるよう整理すること。

併せて、業務毎に人件費、郵送代等の事務経費、システム改修費など必要なコストを算出し整理すること。

### (4) 分析結果に基づく改善施策の検討

分析結果に基づき効果的・効率的な業務の遂行を妨げている課題を分析し、主に、次に掲げる改善施策を検討すること。

#### ① ICTツールの活用

ICTツールの活用にあたっては、本市で導入済の以下のツールやシステムの利用を前提とするが、その他のツールの導入やシステムを更新も含めて、費用対効果や事務効率がより高い手

法を含めて提案すること。

- ・ 窓口案内システム
- ・ スマート窓口システム
- ・ AI-OCR
- ・ RPA
- ・ 電子申請システム

- ② 業務プロセスの省略・統合・見直し
- ③ 窓口のレイアウト変更、来庁者や職員の動線の見直し
- ④ BPO（外部委託等のアウトソーシングの導入）

#### (5) 窓口業務改革プラン(案)の策定

検討した改善案を盛り込みつつ、定量的に進捗管理が可能な指標や改善の目標値を設定した改革プラン(案)を策定すること。プランの計画期間は令和9年度から5年程度とし、各施策の導入効果やコストを客観的な基準で定量評価し、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が、年度毎に過度な事務負担や経費が発生しないよう、極力、年度間の均衡に配慮した内容とすること。

なお、令和9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、本市と協議の上、令和8年11月末までに提案することとし、予算要求に要する概算見積書、仕様書、資料作成等の支援を行うこと。

#### (6) 改善手法の提供

本業務終了後も市職員自らが継続的にBPR手法を用いた業務改善に取り組めるよう、実施支援及び結果を基に、汎用的な改善手法について共有に資するドキュメントを提供するとともに、必要な助言を行うこと。

### 5 会議及び資料提出

- (1) 月次報告会議（月1回程度）を開催し、本業務の進捗状況及び課題などの報告を行うこと。
- (2) 報告書類は月次報告会議開催前日までに準備し、提出を完了すること。
- (3) 月次報告会議終了後は、会議内容を書面で本市へ提出をすること。なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な打合せを行い、十分な意思疎通を図ること。

### 6 提出書類（成果物を含む）

以下の提出書類（成果物を含む）を電子データ（PDF等）で各提出期限までに提出すること。

提出書類（成果物を含む）	提出期限	備考
① 業務実施計画書	契約締結から10日以内	業務の実施方針、プロジェクト体制、大まかな作業内容、作業工程等を示したもの
② 業務進捗管理資料	随時	進捗状況や課題等、適宜報告する内容を示したもの

③ BPR実施結果報告書	令和8年12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・BPRの実施内容の概要をまとめたもの</li> <li>・業務毎のBPR過程で作成した業務フロー及び業務量比較、コスト計算書等の資料</li> </ul>
④ 窓口業務改革プラン(案)	令和9年2月	令和9年度から5年程度の計画案 (Microsoft Office PowerPoint又はWordのいずれかのデータ形式で提出すること。)
⑤ 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	令和9年3月	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で納品すること。

## 8 個人情報保護、守秘義務等

- (1) 本業務の履行に当たっては、別記「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」に従い適正に取り扱うこと。
- (2) 市民の個人情報及びこれに類する機密情報は、業務に必要な情報を除き、閲覧や聴き取りを行わないこと。
- (3) 本業務で取り扱う情報については、第三者への漏えいを防止するため、必要な措置を講じること。
- (4) 本業務に関わる者は、契約の存続期間だけでなく契約の終了後及び解除後においても、契約の履行に際して知り得たことを第三者に漏らしてはならない。
- (5) 受託者は、本業務の履行に関する守秘義務の順守について、退職した者についても責任を負うこと。
- (6) 受託者は、本業務に関わる者に、別記「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」の内容を本業務従事者に周知徹底すること。
- (7) 受託者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、情報の管理及び情報漏えいの予防策の立案、実施を行うこと。

## 9 著作権

- (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。）は金沢市に帰属するものとし、金沢市及び受注者が協議の上で二次利用等を行うことがある。
- (2) 受注者は、本業務を遂行するにあたって知り得た情報を金沢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、受注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。

## 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。

## 11 その他

- (1) 本市にとって有益な成果物が作成されるよう、業務目的を十分に理解して業務を遂行すること。  
また、必要な事項について積極的に提案すること。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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、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、再委託の承諾を受ける場合は、本市に対し再委託承諾願書を提出するものとする。
- (9) 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。