

# 行政手続のデジタル化によるBPO導入プロジェクト検討業務委託仕様書

## 1 業務名

行政手続のデジタル化によるBPO導入プロジェクト検討業務委託

## 2 業務の目的

全国的に少子高齢化と人口減少が進行しており、本市でもその傾向は続いています。

宇部市においても、労働力不足を背景として、職員確保が困難となることが想定されることから、多様化する行政ニーズに対応し、市民サービスの維持向上を図るためには、デジタル技術を活用し、より一層、労働生産性を向上させる必要があります。

本事業では、本庁や支所、市民センター等の窓口を改革し「行かない窓口」を実現するために、有効なデジタル技術や業務の集約、業務効率化を図るための検討資料を作成することを目的とします。

## 3 履行期間

契約締結の日から令和7年3月31日（月）まで

## 4 業務の対象箇所

業務の対象箇所は、資料1のとおり。

## 5 計画準備

本業務を遂行するにあたり必要な作業の方法、人員配置、工程等について適切な作業実施計画書を立案し、宇部市の承認を得ること。

## 6 業務内容

他の自治体等の事例、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(1)～(4)の業務を行うこと。

また、総務省の自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト、デジタル庁のデジタル田園都市国家構想交付金の制度を踏まえて、デジタルツールの提案を行うこと。

### (1) 現状分析・課題等の抽出

本市が提出する行政手続に関するデータ（資料1）の活用や、本庁と支所、市民センター等の出先機関（資料2）を対象としたヒアリング調査により、定性的及び定量的に問題や課題（バックキャストによる課題も含む）を抽出する。

### (2) 課題解決のためのデジタルツールの提案

6(1)で抽出された課題を解決するための具体的なデジタルツールの提案を行う。提案にあたっては以下の視点をいれること。

ア マイナンバーカードの活用等により申請手続きの拡大を進め、住民がスムーズに申請できるサービスの導入

イ ビデオ会議システム等を用いたリモート窓口による支所・市民センター等での行政手続きの申請サポートやオンライン相談

ウ データ対応の徹底を図るとともに、得られたデータの有効な利活用（分析等）により、課題解決や指標改善に向けた対応策（更なる業務改善）を検討

(3) 行政負担額の算出

各デジタルツールにおいて、最低限求められるサービス水準、理想的なサービス水準ごとに、行政が負担する概算額を算出する。

(4) 行政手続のデジタル化によるBPO導入プロジェクトの作成

6 (1)から(4)を踏まえ、宇部市にとって最適なデジタルツールの導入によるBPOの手法、方向性に関してとりまとめた報告書を作成する。

## 7 会議の運営支援

デジタル技術等を活用することで、身近な窓口サービスの改善を検討している窓口業務改善検討会（5部11課）への資料作成を行う。

なお、資料の印刷及び議事録作成は市で行う。

## 8 打合せ協議

業務着手時、中間報告及び成果品納入時に打合せを実施する。その他、業務の遂行に際しては、委託者と十分に連絡を取りながら行う。

## 9 成果品

本業務の成果品は、次のとおりとする。

- (1) 行政手続のデジタル化によるBPO導入プロジェクト
- (2) 業務報告書
- (3) 収集した資料等

※上記は、ワードやエクセル等のデータ加工可能な形式及びPDF形式で納入すること。

## 10 業務にあたっての留意事項

(1) 法令等の遵守

受託者は、本業務実施に当たり、関連する法令等を順守しなければならない。

(2) 秘密の保持

受託者は、本業務により得られた成果品及び資料、情報等は、本市に許可なく第三者に公表、漏えいしてはならない。

(3) 所有権等

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。

(4) 業務の保証

業務完了後に受託者の責任に帰すべき理由による成果品の不良箇所があった場合は、受託者は速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これらに対する経費は、受託者の負担とする。

(5) 参考資料等の貸与

本市が貸与する資料等について、受託者に無償で貸与するが、業務完了後、速やかに返却すること。

なお、万一、資料等に損害を与えた場合は、受託者が責任を持って修復を行うこと。

(6) 参考文献等の明記

本業務に文献その他の資料を引用した場合は、当該文献、資料名を明記すること。

(7) 協議

本仕様書に定めのない事項や業務の実施に当たり疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議を行うこと。

(資料1)

No.	調査項目	調査内容
1	手続の担当部・課等	対象となる手続の担当部、課の一覧
2	手続名	手続の名称
3	申請書名	手続をする際の申請書
4	申請書の変更可否	申請書の様式の変更の可否
5	基本4情報取得有無	氏名・住所・生年月日・性別の取得の必要性の有無
6	業務のネットワーク	取り扱うネットワーク（基幹系・LG系などの別）
7	手続の根拠法令等	法令、省令、要綱などの別とその名称
8	対象異動区分	ライフイベント（転入・転出など）、証明、その他
9	添付書類	申請時に必要な添付書類
10	交付物	申請者に交付する証明書等の交付方法と交付物名
11	手数料	手数料の有無及びキャッシュレス化への対応
12	受付している窓口	本庁、市民センターの別など
13	受付方法	窓口、郵送、オンライン申請など
14	オンライン申請の方法	マイナポータルなどオンライン申請の方法の別
15	年間受付件数	令和5年度の実績
16	処理時間	申請1件あたりの平均的な処理時間（分）
17	オンライン化への課題	条例により不可などの課題の別

※申請書数 約1,000手続      データ形式 Excel

(資料2)

本庁

名 称	所在地
宇部市役所	宇部市常盤町一丁目7番1号

支所

名 称	所在地
北部総合支所	宇部市大字船木字野田442番地11

市民センター（7か所）

名 称	所在地
東岐波市民センター	宇部市大字東岐波字向山3829番地
西岐波市民センター	宇部市床波六丁目5番22号
厚南市民センター	宇部市厚南中央三丁目1番2号
原市民センター	宇部市大字妻崎開作字中内濱1990番地
厚東市民センター	宇部市大字棚井字高野原68番地2
二俣瀬市民センター	宇部市大字車地字寮ノ河内173番地
小野市民センター	宇部市大字小野字山根8294番地4

ふれあいセンター（2か所）

名 称	所在地
万倉ふれあいセンター	宇部市大字西万倉字宮ノ下1672番地
吉部ふれあいセンター	宇部市大字東吉部字馬場西3330番地7

保健センター

名 称	所在地
保健センター	宇部市琴芝町二丁目1番10号