

宇部市フロントヤード改革支援業務委託仕様書

1 業務名

宇部市フロントヤード改革支援業務委託

2 業務目的

本業務は、総務省の「フロントヤード改革モデルプロジェクト」に基づき、書かないワンストップ窓口の導入やオンライン申請の推進等、デジタル技術を活用し、市民と行政の接点である窓口業務の多様化・充実化を図るとともに、来庁者や申請データ等を収集・分析することで窓口の業務改革(BPR)を通じて、窓口サービスの向上及び業務効率化を図ることを目的とする。

3 業務委託期間・実施時間

(1) 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日(火)まで

4 業務内容

(1) 現状調査・分析

本市における行政手続きや証明書交付等の窓口業務に関する現状調査を実施し、業務フロー、課題、改善点の分析を行い調査結果をとりまとめること。

必要に応じて住民・職員満足度調査や現地調査、ヒアリングを実施すること。(調査やヒアリングに要する職員負荷の軽減を考慮し、効率的に実施すること。)

適宜、本市における「フロントヤード改革モデルプロジェクト」の申請内容と現状の差異を確認すること。

(2) あるべき窓口サービス像(To-Be 像)の検討

現況調査や受託者の知見に基づき、本市が目指すべき「あるべき窓口サービス像」を検討すること。現行の窓口業務との比較(As-If/To-Be 分析)を行い、市民視点に立った理想的な業務フロー、サービス提供体制等の方向性等を示すこと。

(3) 窓口DX SaaS導入支援

本市が導入する窓口DX SaaS版書かないワンストップ窓口システムについて、他システムとの連携に係る調整、関係課調整、資料作成支援を行うこと。

※窓口DX SaaS導入イメージ

	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
契約		→									
検討・設計・開発			→	→	→	→					
環境構築				→	→	→	→	→			
操作研修					→	→	→	→	→		
運用試験						→	→	→	→	→	
本稼働(R8.2.24 予定)											→

(4) BPR 実施支援

本市における「フロントヤード改革モデルプロジェクト」業務フロー案作成を支援するとともに、窓口利用体験調査等から得られたデータを基に、BPR の実施を支援すること。

(5) フロントヤード改革事業計画の作成

現状調査や受託者の知見に基づき、令和8年度及び令和9年度のフロントヤード改革事業計画を作成すること。各種調査から導出した次期窓口のコンセプト、実現イメージ、スケジュールなどの事業計画を整理すること。(A4 20 枚程度)

(6) フロントヤード改革モデルプロジェクト実施支援

本市が総務省に採択された「フロントヤード改革モデルプロジェクト」の実施にあたり、総務省への提出資料の作成支援(中間報告書:令和7年12月、最終報告書:令和8年3月)及び助言を行う事。

(7) プロジェクト全体管理

本市が取り組むフロントヤード改革各事業について、全体の進捗状況を把握し、調整・助言を行いプロジェクトの円滑な実施を支援すること。

(8) 本事業の効果を最大化するための KPI マネジメント支援

各事業で既に設定された KPI を踏まえ、プロジェクト全体の進捗と成果を評価・管理するための KPI マネジメントの実施を支援すること。

(9) 独自提案

本事業の目的等を踏まえた上で独自の提案を行う事。

本市における「フロントヤード改革モデルプロジェクト」実施事業		
住民との接点の多様化・充実化(4事業)	① 書かないワンストップ窓口システム(窓口DXSaaS版)の導入 ② リモート窓口及びDXコールセンターの導入 ③ オンライン申請の拡充 ④ 機能集約ウェブサイトの導入	
上記事業等を通じて得られたデータの収集及び分析	⑤ 各システムの操作ログ等を活用したAIによる分析、課題の可視化 ⑥ 分析から可視化された課題に基づくBPRの実施、PDCAによる継続的な見直し	
「フロントヤード改革モデルプロジェクト」全体KPI		
指標名	目標値	備考
住民満足度	80%以上	令和9年度末
職員満足度	80%以上	令和9年度末
DXコールセンターでの一次対応完結率	60%以上	令和9年度末
データ分析に基づく業務改善数	10件	令和9年度末

【参考】宇部市ウェブサイト

<https://www.city.ube.yamaguchi.jp/shisei/kouhou/kishahappyou/1008059/1023911/1024287.html>

13 セキュリティ要件

(1) 本業務の構築・運用に関しては、宇部市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

(2) 秘密の保持

ア 受託者は、本業務で知り得た情報を本件業務以外の目的で使用してはならない。また第三者に提供してはならない。

イ 受託者は、本業務で知り得た情報の漏洩、滅失、き損等(以下「漏洩等」という。)の防止、その他適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

ウ 本業務で漏洩等の事故が発生した場合、受託者はただちに当該事故による損害を最小限にとどめるために必要な措置を講ずるとともに、市に報告しなければならない。

エ 受託者は、本業務の実施において、受託者の責めに帰すべき事由により、漏洩等の事故が発生し、第三者への損害賠償が必要となった場合、これに対する費用の負担を行うものとする。

オ 本業務の実施において、受託者の責めに帰すべき事由により、漏洩等の事故が発生し、市が損害を被ったときは、市は、受託者に対して当該損害の賠償を請求できるものとする。

カ 受託者は、本業務を実施するにあたっての個人情報の取扱について、別記「個人情報等取扱特記事項」を遵守しなければならない。

14 主務担当者の選任及び責務

受注者は、業務の遂行に当たっては、総括責任者及び主任責任者を選任し発注者に届け出ること。

(1) 総括責任者の責務

本業務の全体の状況を把握し、本業務の全体的な進行状況を把握し、業務が計画通りに進行されるよう指揮・監督すること。

本業務の総括責任者は以下の資格要件を満たすこと。

・5年以上の実務経験を有すること。

・情報処理技術者試験のプロジェクトマネージャ試験の合格者又はプロジェクトマネジメント協会(PMI)が認定するプロジェクトマネジメントプロフェッショナル(PMP)の資格を取得していること。

(2) 主任責任者の責務

主任責任者は、各業務間の調整、進捗管理を行い、業務が円滑に実施されるよう調整すること。

15 報告について

(1) 10月上旬頃を目途に、実施した委託事業の進捗状況や問題点について、総合的な取りまとめた中間報告書を作成すること。

(2) 3月上旬頃を目途に、実施した委託事業の進捗状況や問題点について、総合的な取りまとめた最終報告書を作成すること。

(3) 事業終了後、速やかに実績報告書を提出すること。

(4) その他、事業期間中に発注者が必要と判断した事項について、調査・報告を速やかに行うこと。

16 事故への対応

受託者は、業務の履行に関連し発生する事故に対し、その発生の防止を最優先することとし、関係法令を遵守し、その対策に万全を期すこと。また、事故が発生したときは、関係者に対し誠意を持って対応するとともに、当該事故の対応後、市に対し速やかに事故報告書を提出すること。

17 納品場所

宇部市 市民環境部 フロントヤード改革戦略室

18 契約の解除等

業務の継続が困難となった場合の契約の解除等の取扱いについては、次のとおりとする。

- (1) 受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合、市は、契約の解除ができるものとし、当該解除により市に生じた損害は、受託者が賠償するものとする。
- (2) 災害その他の不可抗力等、市及び受託者双方の責に帰すことができない事由により業務の継続が困難となった場合、市と受託者は、業務の継続の可否について協議するものとし、協議が整わない場合、市又は受託者は、書面通知により契約を解除することができる。

19 その他

- (1) 本業務に関する内容については、本仕様書によるほか、受託者の提案内容に従い、契約後詳細な打合せにより、市及び受託者双方合意の上、決定することとする。
- (2) 本仕様書に明示なき事項、又は業務上疑義が発生した場合は、市及び受託者が協議し、業務を進めるものとする。