

令和8年度沼津市窓口サービス改善事業業務委託 公募仕様書

1 業務名

令和8年度沼津市窓口サービス改善事業業務委託

2 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

3 目的

令和8年1月30日に改訂された国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第5.1版】」において、自治体が取り組むべき重点取組事項の一つとして、「自治体フロントヤード改革の推進」が挙げられている。

本市においても、行政サービスにDX（デジタル・トランスフォーメーション）の考え方を積極的に取り入れ、フロントヤード及びバックヤードの業務改善という切り口から、住民サービスの利便性の向上（書かない・待たない・行かない）や行政事務の効率化を図る必要があると考えている。

本業務は、窓口業務の現状把握と可視化により、デジタル技術で解決すべき課題を抽出し、住民と行政の接点（対面窓口やオンライン申請等）の業務プロセスをサービスデザインの観点から抜本的に見直すとともに、本市のフロントヤード及びバックヤード業務の対応方針について改善提案することを目的とする。

4 業務内容

本業務の対象となる課は、市民課・こども未来創造課の2課とする。

また、対象とする業務については、以下のとおりとする。

- ・市民課：全ての業務
- ・こども未来創造課：児童手当、児童扶養手当、医療費に関する業務

なお、対象業務は本業務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対象業務を決定する。

（1）企画立案

本業務の具体的なスケジュールや実施方法等について企画する。

なお、実施方法については、BPR（Business Process Re-engineering）の手法を活用するものとする。

（2）既存業務の調査と可視化

調査票による既存業務や業務フローの調査、関係課へのヒアリングやワークショップ等を行い、本市の窓口業務の把握と可視化、課題の整理を行う。

なお、調査や関係課へのヒアリング等については、職員の負担が最小限になるよう配慮すること。

(3) 既存業務フローの改善

前述（2）でおこなった内容を踏まえ、フロントヤード及びバックヤード業務の改善（業務フローや申請様式含む）等を検討すること。

また、改善すべき課題とその改善方法等について整理し、対応方針について提案すること。

(4) 書かない窓口の活用を前提とした業務フローの改善

既存の書かない窓口システムの内容を踏まえ、窓口で行う手続きの流れとその他手続の整理を行い、改善すべき課題とその改善方法等について整理し、ワンストップ窓口を視野にした対応方針について提案すること。

(5) 業務改善報告書の作成

効率化に係る費用の見積りや効果を試算し、費用対効果の分析を行い、業務改善報告書として提出すること。

(6) その他

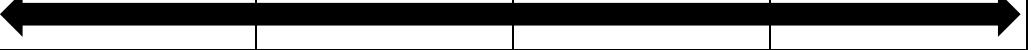
- ・本業務の推進にあたり、月1回以上の打ち合わせ（Web対応可）を行い、進捗管理を行い、本市と円滑にプロジェクトを推進すること。
- ・本市の求めに応じて、必要な資料の提供や支援を行うこと。

5 スケジュール

本業務を開始するにあたり、業務を推進するために必要な体制・スケジュール・管理手法・各種手続・成果物等を定めた計画書を作成し、定期的に進捗報告会議を開催するなど、進捗状況や課題について報告すること。

また、府内の合意形成が図れるよう、資料の提供や説明会の開催等を適宜行い、説明会等の議事録・議事メモ等については、受託者にて作成し、本市に提供すること。

	令和8年			令和9年
	4月	5月から9月	10月から12月	1月から3月
(1) 企画立案	↔			
(2) 既存業務の調査 と可視化		↔		
(3) 既存業務フロー の改善			↔	
(4) 書かない窓口の活 用を前提とした業 務フローの改善			↔	

(5) 業務改善報告書 の作成				
(6) その他				

6 成果品

以下について、期限までに提出すること。

名 称	納品期日
業務計画書	契約締結後 3 週間以内
実績報告書	令和 8 年 9 月末まで 令和 8 年 12 月末まで 令和 9 年 3 月末まで
打合せ資料及び議事録	会議終了後 1 週間以内
その他関係書類・物品	本市の指定する期日まで

※納品は電子媒体（本市において再編集可能なファイル）とする。

7 著作権

契約業務に伴って、本市が取得した資料、図、イラスト、報告書等の成果物に係る著作権は、その引き渡し時に、本市に無償で譲渡するものとする。

また、写真、イラスト等の著作物については、本市及び本市が指定する第三者に対して著作者人格権を行使しないものとする。

なお、写真、イラスト、地図等を使用する場合は、あらかじめ著作権を有する者へ使用の確認や加工の可否について書面等で確認を行うこと。

8 その他

- (1) 本業務は、沼津市業務委託契約款に基づき、契約を履行する。
- (2) 受託者は、本業務の目的や意図を十分に理解したうえで、誠意をもって業務を遂行するものとする。
- (3) 受託者は、業務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。また、受託者は、本業務の実施にあたり個人情報を取り扱う場合は、個人情報保護法及びその関連法令等を遵守し、個人情報を適切に取り扱わなければならない。
- (4) 本仕様書に記載のない事項又は本仕様書に疑義が生じた場合は、委託者及び受託者が協議のうえ定めるものとする。