

## 行政手続のデジタル化等を踏まえた区役所・支所業務へのICT導入等の調査

### 1 委託の目的

新型コロナウイルス感染症の拡大を契機として、国を挙げてデジタル社会の構築に向けた取組を進めている。

本市においても、引越し、婚姻等のライフイベントごとに必要な手続・持ち物等が分かるウェブ上の案内サービスや、住民票の写しや、印鑑登録証明書についてスマートフォン等から請求できるサービスを導入するなど、行政手続のデジタル化の取組を進めている。

今後、行政手続のデジタル化、とりわけオンライン化の進展に伴う、非来庁で完結する手続の増加等により、市民に最も身近な行政機関である区役所・支所の機能・役割の変化が想定される。

本件委託業務は、区役所・支所窓口業務の現状把握、効果的なICT導入等の検討及び実証実験（※）などを通じて、時代に即した区役所・支所機能や役割を検討するものである。

また、区役所・支所の機能や役割の変化に対応した庁舎機能の検討材料とするため、総合庁舎整備事業（新庁舎化事業）を推進している西京区役所をモデル区（※）として、ICT導入の実証実験等についても、本件委託業務において行う。

※ 西京区役所以外の区役所・支所を対象とした調査等が必要な場合は、その都度、調整することとする。

### 2 業務の内容

(1) モデル区で実施している業務（総務業務など、内部事務を除く。以下同じ。）について、書面・ヒアリング等で現状調査・分析を行い、業務量調査報告書を作成すること。

(2) (1)の調査内容を基にICT等の活用により市民サービスの向上及び業務効率化が見込まれる業務5個程度を改善対象業務として選定し、業務プロセス一覧等の作成により業務量を可視化し、改善点を明確化すること。

(3) (2)に記載の改善対象業務に導入するICT等について、以下ア～イの観点を踏まえ、「ICT等活用提案書」としてとりまとめること。

ア ICT導入等により得られる効果（市民サービスの向上・業務効率化など）及び費用対効果を記載すること。

なお、ICT導入については、現時点では製品化されていないものでも、将来的に製品化の確度が高いものであれば、提案も可能とする。

イ 導入に当たっての課題について記載すること。

(4) (3)の提案のうち、本市の選定に基づき、モデル区における実証実験を行うこと。

実証実験に当たっては、モデル区の区民・職員が当該ICT等をスムーズに活用できるように利用マニュアル等の作成など、運用に支障がないように準備をすること。

(5) (3)で提案したI C Tの調達に係る仕様書案の作成を行うこと。

仕様書案の作成に当たっては、当該機器の導入に必要となる通信環境や周辺機器・什器等の調達についても、併せて仕様書を作成すること。

(6) (1)～(5)の調査結果を基に、今後の行政手続のオンライン化や標準準拠システムへの移行など、行政のデジタル化を踏まえた時代に即した区役所・支所機能や役割を提案すること。

#### 【提案について】

ア 令和8年度時点で到達可能と考えられる区役所・支所機能や役割について示すこと

イ 各年度のロードマップを示すこと

ウ 提案の実現に当たっての課題について、記載すること

### 3 業務計画書の提出

作業方法、業務従事者、工程、成果物の納期等について、業務計画書を作成し、契約締結後、3週間以内に提出すること

### 4 打合せ

打合せは、地域自治推進室又は西京区役所で行うこととし、打合せの議事録は受託者において作成すること。

なお、打合せについてはWEB会議システム等の利用も認めるが、WEB会議に必要な有料アプリ等については受託者において準備し、事前に本市の承認を得ること。

### 5 成果物について

以下の報告書を取りまとめ成果物として正本5部及び電子データを納品すること。

(1) 業務量調査報告書

(2) 業務プロセス一覧等

(3) I C T等活用提案書

(4) 実証実験時の利用マニュアル

(5) I C Tの調達仕様書案

(6) (5)の導入に必要となる通信環境や周辺機器・什器等の調達仕様書案

(7) 行政のデジタル化を踏まえた時代に即した区役所・支所機能や役割案

### 6 再委託

受託者は、本市の文書による承認を得なければ、契約に係る義務の履行を第三者に委託し(以下「再委託」という。)、契約に係る権利を第三者に譲渡し、又は契約に係る義務を第三者に継承させてはならない。また、再委託の内容が一括再委託に該当すると判断される場合には、本市は再委託について承認しない。

## 7 留意点

- (1) 業務の遂行に当たっては、標準準拠システムへの移行及び国の示す自治体DX推進手順書並びに本市の行政手続のオンライン化に向けた調査・検討の動向を注視すること
- (2) 行政手続のデジタル化、とりわけオンライン申請の普及により、将来的には、多くの行政手続が非来庁で完結することを念頭に、時代に即した区役所・支所機能や役割を提案すること
- (3) 新しい生活様式を踏まえ業務遂行・業務提案すること
- (4) 転出入の多い4月など、区役所・支所の業務に繁忙期があることを踏まえ、業務遂行・提案すること

## 8 その他

### (1) 協議事項

仕様書に定めのない事項又は業務の遂行に当たり疑義が生じたときは、本市と受託者との間で協議を行う。協議が整わないときは、本市の指示するところによるものとする。

### (2) 損害賠償

本業務の実施に伴い第三者に与えた損害は、本市の責に帰すべきものを除き、全て受託者の責任において処理することとする。

### (3) 知的財産権

成果物（上記5）の作成過程で発生した本業務に固有のアイデア、デザイン、手法、資料の知的財産権は、本市に帰属するものとする。

したがって、上記の知的財産保護対象物の再利用、複製、再配布等については、本市に事前申請のうえ本市の許可を得た場合に限る。

### (4) 自主的な情報収集

受託者は、本業務の遂行に必要な情報を自主的に収集し報告するとともに、本市に有益な提案を積極的に行うこと。