

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 概要

国を挙げたデジタル社会の構築に向けた取組が進んでおり、本市においても、令和3年度に西京区役所をモデル区として、市民サービスの向上と業務の効率化に繋がるICT導入等の調査を実施した。

また、基幹システムに申請データ等が自動入力可能となり、飛躍的に業務効率が向上すると想定される令和7年度頃を目標に「スマート区役所」の実現を目指す「スマート区役所構想」(別紙1)も同年度策定した。

本件委託業務は、令和3年度のICT等導入調査の結果等を活かして、スマート区役所の実現に向けた調査等を実施するものである。

2 業務の内容

令和3年度の検討結果(別紙2※1)を活かして、区役所各課(※2)の業務について、市民サービスの向上と業務の効率化に繋がる取組を検討。

※1 令和3年度の調査時の事業者提案。(市の方針として確定したものではない)

詳細資料の提供を希望する場合は当室まで電話連絡すること。

詳細資料についてはセンシティブ情報が含まれるため、本事業への応募以外の目的での利用禁止。

※2 市民窓口課、健康長寿推進課、障害保健福祉課、生活福祉課、保険年金課、子どもはぐくみ室。(地域力推進室は本検討の対象外とする)

具体的な業務内容は以下のとおり。

- (1) 行政手続のオンライン化後も引き続き、区役所窓口での対応が必要となる業務の抽出及びその業務遂行方法の検討
- (2) 標準準拠システムの導入と併せて実施すべき取組の検討
- (3) デモ機等を用いたICT導入イメージの共有(※)
※ 令和3年度に実施したデモ機等を用いたICT導入イメージの共有を参照すること
- (4) 各課1つ以上のBPRの推進(対象業務選定、現行業務フロー分析、業務フロー再構築)
- (5) デジタル化を見据えた区庁舎の機能や将来像の検討
- (6) その他、スマート区役所の実現に必要な検討の支援
- (7) (1)~(6)を踏まえ、区役所・支所機能や役割及び各年度のロードマップの提案

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

業務内容に記載の(1)～(7)の検討結果を報告書としてとりまとめ，成果物として正本5部及び電子データを納品すること。

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，国の示す自治体DX推進手順書及び他都市の状況並びに本市の行政手続のオンライン化に向けた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や，標準準拠システムへの移行により業務効率が向上することを念頭に，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。