

大館市フロントヤード改革伴走支援業務 仕様書

令和 8 年 10 月

大館市 市民部市民課

1. 業務名

大館市フロントヤード改革伴走支援業務

2. 業務の目的

本業務は、本市のフロントヤード改革推進委員会（以下「推進委員会」という。）及びワーキング部会による改革の検討・推進に対し、専門的知見を有する事業者が伴走支援を行うことを目的とする。市職員が主体となって現状把握、課題整理及び業務改善を進め、住民利便性の向上と持続可能な窓口体制の構築を図る。

受託者は、両会議体の検討に必要な調査・分析、資料作成、専門的助言、会議の進行補助及び検討結果の取りまとめを行う。窓口及びバックヤード業務の BPR、成果指標・費用対効果の整理並びに令和 10 年度の窓口 DXaaS（窓口支援システム）導入に向けた仕様検討を一体的に支援する。

3. 業務の背景

本市では、標準化対象業務（20 業務）の標準化・移行を契機として、住民との接点である窓口業務を全体最適の観点から見直す必要がある。

本市は、推進委員会及びワーキング部会を中心とする全庁横断の体制の下、窓口改革の基本方針及び具体的な改善内容を検討する。複数課にまたがる課題の整理や合意形成を進めるため、両会議体への継続的な伴走支援を受ける。

BPR の実施に当たっては、窓口業務量調査、窓口利用体験調査、カスタマージャーニーマップ、業務フロー・データフロー分析を行い、住民利便性と職員業務効率化の双方を評価する。

令和 10 年度には、手続案内、予約、申請書作成支援、書かない窓口、申請管理、データ連携等を含む窓口 DXaaS の導入を検討している。

4. 履行期間

令和 9 年 2 月 1 日（予定）から令和 10 年 3 月 31 日までとする。

契約締結日、業務開始日又は庁内調整状況に変更が生じた場合は、本市と受託者で協議し、実施計画及び工程を調整する。

5. 対象範囲

伴走支援の対象は、推進委員会、ワーキング部会及び事務局とする。調査・改善検討の対象は、標準化対象業務（20 業務）の所管課及びこれらに関連する共通・周辺業務並びに本庁、総合支所、出張所の窓口・バックヤード業務とする。共通・周辺業務とは、証明書交付、手数料収納、会計、案内、予約、電話・問い合わせ及び窓口での受付等をいう。

本仕様書では、「手続」は住民等が行う申請、届出、請求等の単位をいい、「業務」は手続に伴う受付、確認、審査、入力、決裁、通知、交付及び保管等の一連の処理をいう。

総合支所は比内・田代の 2 か所、出張所は釈迦内、長木、上川沿、下川沿、真中、二井田、十二所、花岡、矢立の 9 か所とする。各施設の業務は対象に含むが、共通する処理は一体的に分析し、施設ごとの相違点を整理する。施設ごとに同一内容の調査・成果品を重複して作成することは求めない。

区 分	主な対象業務
住民基本系	住民基本台帳、印鑑登録、戸籍、戸籍の附票、選挙人名簿管理
税務系	個人住民税、法人住民税、固定資産税、軽自動車税、収納関連業務
保険・年金系	国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金

区 分	主な対象業務
福祉・介護系	障害者福祉、介護保険、生活保護
子育て・教育系	児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援、就学関連手続
共通・周辺業務	証明書交付、手数料収納、会計、案内、予約、電話・問い合わせ、本庁・支所・出張所での受付業務

6. 業務の基本方針

方 針	内 容
デジタル導入を目的化しない	利用者ニーズ、利用状況及び現場業務を把握した上で、業務の廃止・統合・簡素化・標準化・データ化を優先して検討する。
フロントとバックヤードを一体で見直す	受付、入力、審査、決裁、通知、交付、保管、統計、問い合わせ対応までを一連の業務として分析する。
全庁横断の合意形成を重視する	フロントヤード改革推進委員会、事務局会議、ワーキング部会、関係課ヒアリングを通じ、現場職員が納得できる改善案とする。
データに基づき優先順位を決める	処理件数、所要時間、待ち時間、重複記入、再入力、ミス・差戻し等を可視化し、効果が高い手続から実施する。
高齢者等への対面支援を維持する	オンライン化を進めつつ、デジタルが苦手な方や相談を要する方には丁寧な対面支援を継続できる体制を検討する。

7. 業務内容

7.1 推進委員会及びワーキング部会への伴走支援

- ・両会議体の検討事項と連動する全体実施計画、詳細スケジュール、課題・リスク・成果品管理表を作成し、月次で更新すること。開催時期、議題、検討資料及び各課の作業内容を事務局と調整すること。
- ・推進委員会に対し、基本方針、対象範囲、改善の優先順位、成果指標、費用対効果及び進捗の検討資料を作成し、会議に出席して専門的助言及び説明補助を行うこと。
- ・ワーキング部会に対し、調査方法の説明、調査結果の分析、課題整理、改善案及び業務フローの検討を支援すること。会議に出席し、ワークショップの設計、進行補助及び関係課間の合意形成を支援すること。
- ・会議資料及び論点・検討結果・未決事項・対応担当を記録した議事要旨を作成し、事務局の確認を受けること。部会の結果を推進委員会へ報告し、確認した方針を次の作業に反映すること。会議の招集・通知及び判断・決定は本市が行う。
- ・事務局定例会等で対応事項の進捗を確認し、調査・分析や業務フロー作成の方法を部会員等に説明すること。委託終了後も市職員が成果品を更新・活用できるよう支援すること。

7.2 窓口改革基本方針の策定支援

- ・両会議体の意見を踏まえ、本市の目指す窓口像を「行かない」「待たない」「書かない」の観点から整理すること。
- ・対象範囲、推進体制、成果指標、段階導入、住民周知及び高齢者等への支援方針を整理し、推進委員会が検討する基本方針案の作成を支援すること。
- ・標準化対象業務（20業務）の標準化、窓口受付時間の見直し、オンライン申請、コンビニ交付、支所・出張所機能等との整合を図ること。

7.3 調査設計・現状分析支援

現状分析は、両会議体における BPR 及び令和 10 年度の窓口 DX SaaS 導入の検討資料として、定量・定性の両面から実施する。部会員等への調査説明・助言を行い、本市が保有する発券機データ、申請・処理件数、窓口受付時間、残業時間、既存帳票、規則・要綱、システム一覧等を整理し、課題と改善効果を把握できる形に加工すること。

調査及び分析は、総務省「自治体フロントヤード改革推進手順書【第 1.1 版】」に基づき実施する。使用する様式は、フロントヤード改革ポータル掲載の様式 1～5 又は同手順書の趣旨及び必要な調査・分析項目に準じた様式としてよい。準じた様式を使用する場合は、原様式との対応関係を示し、本市の確認を受けること。対象業務や窓口に必要な項目を追加することもできる。以下の様式 1～5 には、これらに準じた様式を含む。受託者が既に使用している独自様式も、必要な調査・分析項目を満たす場合は使用できる。本市の事前承認により、様式の統合又は同等の代替資料による整理を行うことができる。ただし、課題抽出、改善案の検討及び効果検証に必要な調査・分析は省略しない。

参照先 https://www.soumu.go.jp/frontyard_portal/phase2_1.html

- 様式 1 窓口業務の業務量調査：手続別の件数、職員作業時間及び業務量を把握し、改善対象と効果測定の基礎資料を作成する。
- 様式 2 窓口利用体験調査：来庁から退庁までの手続を体験し、動線、待ち時間、記入及び移動の負担を整理する。
- 様式 3 カスタマージャーニーマップ：利用者の行動、感情及び困りごとを可視化し、改善課題と目指す窓口像を整理する。
- 様式 4 業務フロー・データフロー：窓口からバックヤードまでの現状と改善後の業務及び情報の流れを整理する。
- 様式 5 ライフイベント別手続チェックシート：ライフイベントごとの関連手続、担当課及び案内内容を整理し、手続漏れや窓口間の移動を減らすために活用する。

調査結果、課題一覧、改善対象の選定理由、改善後の業務フロー、成果指標及び窓口 DXSaaS の要件を対応付けること。ワーキング部会で課題・改善案を検討し、推進委員会で改善方針を確認できる資料とすること。

調査・分析項目	内 容
窓口業務量調査	対象手続ごとの件数、受付時間、処理時間、繁忙、担当者、後続処理、二重入力、確認作業を把握する。
窓口利用体験調査	転入、転出、出生、死亡、国保、介護、子育て等の代表的なライフイベントについて、来庁から退庁までの動線、待ち時間、記入負担、本人確認回数等を把握する。
カスタマージャーニーマップ	住民が手続前、手続中、手続後に感じる不安、迷い、負担、満足・不満足要因を可視化する。
業務フロー・データフロー分析	受付、審査、入力、決裁、通知、交付、保存、統計、照会対応までの As-Is を整理し、紙・データ・システムの流れを明確化する。
職員ヒアリング	制度上の制約、現場の困りごと、標準化できない理由、早期改善可能な事項、システム要望を把握する。

7.4 BPR・業務改善案の作成支援

- ・ワーキング部会とともに、不要な記入・添付書類、重複確認、二重入力、紙保管及び過剰なチェックを洗い出し、廃止・簡素化案の作成を支援すること。
- ・標準化対象業務（20 業務）及び共通・周辺業務の所管課の受付、本人確認、添付書類確認、住民説明、後続処理、通知、会計等を整理し、ワーキング部会が検討する標準ルール案の作成を支援すること。
- ・窓口配置、案内表示、記載台、発券機、待合、会計、相談スペース、バックヤード処理場所等について、部会の意見を踏まえ、住民動線・職員動線の改善案を作成すること。
- ・申請データを起点に処理する業務への移行に向け、ワーキング部会とともにデータ入力、連携、審査及び通知の流れを検討すること。
- ・10 年度以降の窓口 DX SaaS 導入を待たずに実施可能な案内表示、チェックシート、帳票統合、FAQ、職員マニュアル等の早期改善策を提案する。

7.5 改善後の業務フロー・データフローの作成支援

本市は既存資料の提供、業務内容の整理・説明及び作成内容の確認を行う。受託者は、ワーキング部会の検討結果及び必要な聞き取りに基づく資料整理、図式化、論点整理及び修正を通じ、本市と共同して業務フロー・データフローの原案作成を支援する。住民の行動、職員の役割、システム処理、データ連携及び紙処理の残存箇所を明示する。市職員が原案の全てを作成することを前提とせず、既存資料の活用と確認事項の集約により職員の負担及び手戻りを抑えること。市及び受託者が担当する具体的な作業は、実施計画で明確にすること。

- ・BPMN 又は同等の内容を表す形式により、As-Is（現状）及び To-Be（改善後）を作成すること。業務の標準化、関係課間の役割確認、職員への引継ぎ及びシステム調達仕様への反映に活用するため、市職員が理解・更新しやすい表記方法を本市と協議して定めること。
※BPMN 図の作成方法、「地方公共団体の情報システム調達における機能要件の表記方法利用ガイド（平成 27 年 3 月 地方公共団体情報システム機構）」を参考とする。
- ・代表的なライフイベント及び高頻度手続を中心に、複数課にまたがる業務フローの作成を支援すること。
- ・LGWAN 系、マイナンバー系、インターネット接続系、基幹業務システム、周辺システムのデータフローの作成を支援すること。資料整理、図式化及び確認結果の反映等の役割分担は、本項冒頭の規定による。
- ・業務フローは、本市職員が後年度に修正できる編集可能な形式で納品すること。本市が継続して更新、運用することを前提に、表記ルール及び更新方法を説明し、編集に必要なファイルを納品すること。

7.6 成果指標・費用対効果の設計支援

両会議体が改善の優先順位や実施方針を検討できるよう、改革前後の効果を説明できる成果指標及び費用対効果を整理すること。測定方法及び確認時期を示し、住民、議会、財政担当及び関係課への説明に活用できる資料とすること。

観 点	指標例
住民利便性	来庁回数、滞在時間、待ち時間、記入回数、本人確認回数、案内迷い、オンライン申請率、コンビニ交付率
職員業務効率化	受付時間、後処理時間、入力時間、確認時間、差戻し件数、紙帳票数、電話照会件数、時間外勤務
業務品質	誤入力、確認漏れ、説明漏れ、標準手順遵守率、FAQ 整備率、職員間のばらつき

観 点	指標例
費用対効果	委託費、システム導入費、運用費、削減時間、削減紙帳票、再配置可能時間、定性的効果

7.7 令和10年度 窓口 DXSaaS 導入に向けた仕様検討支援

両会議体の検討結果を令和10年度の窓口 DXSaaS 導入に向けた調達仕様に反映するため、次の事項を整理し、仕様案の作成を支援すること。ただし、システム構築、ライセンス・ハードウェア調達及び運用保守契約は含めない。

- ・必要機能、対象手続、運用範囲、利用者、職員権限、帳票、データ連携、ログ取得、統計出力、セキュリティ要件を整理すること。
- ・手続案内、予約、申請書作成支援、書かない窓口、申請管理、電子申請連携、基幹業務システム連携、RPA・API 活用可能性を整理すること。
- ・既存ベンダー、標準化対象システム、周辺システムとの接続可否を確認するための論点を整理すること。
- ・導入候補システムの比較に活用できる評価項目案を作成すること。

8. 想定工程

時 期	主な実施内容	主な成果
令和8年10月～12月	プロポーザル実施、質問回答、提案審査、契約準備	受託候補者の選定
令和9年2月～3月	キックオフ、実施計画策定、資料収集、調査設計、対象手続の仮選定	実施計画書、調査計画書、会議運営資料
令和9年4月～6月	業務量調査、窓口利用体験調査、職員ヒアリング、As-Is 整理	現状分析資料、As-Is 業務フロー、課題一覧
令和9年7月～9月	課題整理、BPR 案作成、優先手続選定、To-Be 設計	改善方針案、To-Be 業務フロー、優先順位案
令和9年10月～12月	成果指標、費用対効果、DXSaaS 仕様検討、令和10年度予算要求支援	KPI 案、費用対効果整理、システム仕様素案
令和10年1月～3月	最終報告、業務標準化・手順書化、引継ぎ、調達資料整理	最終報告書、標準手順書、調達仕様整理資料

9. 成果品

成果品は、両会議体の検討資料として編集可能な形式で納品すること。図表・集計表は市職員が更新できるよう、元データ及び作成方法を併せて納品すること。

成果品	納期目安	形 式
推進委員会・ワーキング部会の会議資料、議事要旨・対応事項一覧	各会議に合わせて提出・更新	Word、Excel、PowerPoint
業務実施計画書	契約後速やかに	Word、Excel、PowerPoint
調査計画書・調査票一式（総務省様式1～5又は準じた様式）	令和9年3月	Word、Excel、PowerPoint
窓口業務量調査結果	令和9年7月	Word、Excel、PowerPoint 分析資料

成果品	納期目安	形 式
窓口利用体験調査結果	令和 9 年 7 月	Word、Excel、PowerPoint
カスタマージャーニーマップ	令和 9 年 7 月	Word、Excel、PowerPoint
As-Is 業務フロー・データフロー	令和 9 年 7 月	Word、Excel、PowerPoint
課題一覧・改善施策一覧	令和 9 年 9 月	Word、Excel、PowerPoint
To-Be 業務フロー・データフロー	令和 9 年 10 月	Word、Excel、PowerPoint
成果指標・費用対効果整理資料	令和 9 年 11 月	Word、Excel、PowerPoint
窓口 DXaaS 仕様整理資料	令和 9 年 11 月	Word、Excel、PowerPoint
業務標準化・手順書案	令和 10 年 2 月	Word、Excel、PowerPoint
最終報告書・引継ぎ資料	令和 10 年 3 月	Word、Excel、PowerPoint
ライフイベント別手続チェックシート（様式 5 又は準じた様式）	令和 9 年 7 月に現状版、改善内容を反映し最終納品	Word、Excel、PowerPoint

10. 見積算定上の条件

両会議体への出席、事前調整、資料・議事要旨作成、専門的助言、進行補助及び会議後の対応支援を含めて算定すること。想定数量を企画提案書及び価格内訳書に明示すること。

推進委員会及びワーキング部会、事務局定例会、関係課とのヒアリングの参加は、現地参加を基本とするが、本市との協議によりオンラインで実施できる。関係課ヒアリングは本庁及び総合支所を対象とする。出張所 9 か所の実態は、共通資料の確認、担当職員への照会又はオンライン等により把握し、必要な場合に現地確認を行う。会議ごとの現地・オンラインの回数、現地訪問箇所・回数・日数、調査対象手続及び業務フローの数量は、仕様書に定める業務及び成果品を満たすよう提案し、企画提案書及び価格内訳書に明示すること。これらの数量及び実施方法は提案評価の対象とし、提案する範囲の履行に必要な費用を全て提案価格に含めること。

項 目	想定数量・条件
委託期間	令和 9 年 2 月 1 日（予定）から令和 10 年 3 月 31 日までの 14 か月
フロントヤード改革推進委員会	概ね 5 回程度 出席、資料作成及び会議後の対応支援を含む。
フロントヤード改革推進委員会ワーキング部会	概ね 12 回程度 出席、資料作成及び会議後の対応支援を含む。
事務局定例会	月 1 回程度
関係課ヒアリング	標準化対象業務（20 業務）の所管課を中心に本庁及び総合支所で実施。出張所は共通資料の確認、担当職員への照会又はオンライン等により実態及び相違点を把握する。
現地調査	業務の対象は本庁、総合支所 2 か所及び出張所 9 か所とする。現地訪問は必要性を踏まえて提案し、訪問箇所・回数・日数を明示する。全施設への現地訪問を一律には求めない。
対象手続数	代表的なライフイベント及び高頻度手続を含め、見積りに含む手続数及び選定理由を提案書に明示すること。詳細は契約後に本市と協議して確定する。

項 目	想定数量・条件
業務フロー数	現状及び改善後の各作成数、複数課にまたがる業務の範囲を提案書に明示すること。共通する処理は一体的に整理し、施設ごとの相違点を付記する。

11. 受託者に求める実施体制

- ・参加資格としての実績要件はプロポーザル実施要綱「3. 参加資格」による。受託者は、自治体窓口業務、BPR、業務量調査、業務フロー作成及びシステム調達仕様検討について、配置予定者の経験又は専門的知見を組み合わせ、本仕様書の業務を遂行できる体制を確保すること。
- ・住民基本台帳、戸籍、税、保険、介護、福祉、子育て等の自治体業務に関する基礎的知見を有すること。
- ・ワークショップ設計、ファシリテーション、現場職員との合意形成、管理職向け説明資料作成が可能であること。
- ・BPMN 又はこれに準じる業務フロー作成、データフロー整理、KPI 設計、費用対効果試算が可能であること。
- ・窓口 DXSaaS、オンライン申請、書かない窓口、予約、申請管理、データ連携、LGWAN・マイナンバー系ネットワークに関する調達支援経験を有することが望ましい。

12. 情報セキュリティ及び個人情報保護

- ・受託者は、本市の情報セキュリティポリシー、個人情報保護に関する法令及び契約上の秘密保持義務を遵守すること。
- ・調査・分析で取り扱う資料は、必要最小限とし、個人が識別できる情報を含めないことを原則とする。
- ・電子データを授受する場合は、本市が指定する方法に従い、アクセス権限、保管場所、暗号化、削除時期を明確にすること。
- ・会議資料や成果品に個人情報、内部限定情報、セキュリティ上公開不適切な情報が含まれる場合は、公開用資料と庁内用資料を分けること。
- ・委託終了後は、本市の指示に従い、貸与資料及び作業データを返却又は確実に削除し、必要に応じて削除証明を提出すること。
- ・再委託の取扱いは、プロポーザル実施要綱「7. 価格提案書及び価格内訳書の作成要領」及び契約条件による。再委託先にも本仕様書の情報セキュリティ及び個人情報保護に関する義務を遵守させること。

13. 納品・検査

- ・成果品は、両会議体の開催時期に合わせて提示し、会議の意見及び事務局の確認結果を反映すること。各工程完了時及び年度末に本市の確認を受けること。
- ・成果品に不備、誤字、図表の不整合、根拠資料との矛盾、編集不能なデータ等がある場合は、受託者の負担で修正すること。
- ・最終報告書、成果品一式、会議資料・議事要旨、元データ、編集可能ファイル、図表作成データ、課題管理表及び引継ぎ資料を納品すること。未決事項と今後の対応事項を明示すること。
- ・納品媒体は、電子データを基本とし、必要に応じて本市が指定する媒体又は庁内共有環境に格納すること。