

公募型プロポーザル方式における提案書の審査結果の公表

次のとおり、提案書の審査結果を公表します。

令和4年4月25日

西条市長 玉井 敏久

- 1 業務名 西条市DX窓口改革プロジェクト推進支援委託業務
- 2 事業内容 仕様書のとおり
- 3 所管課 〒793-8601 西条市明屋敷 164 番地
西条市 経営戦略部 デジタル戦略課
電話 0897-52-1437 (直通)
- 4 特定した日 令和4年4月25日
- 5 被特定者 名称 凸版印刷株式会社 松山営業所
代表者 所長 山本 芳生
住所 松山市千舟町4丁目4-3 松山MCビル4階
- 6 被特定者が提案した参考見積り金額
4,779,500 円

7 審査結果

名 称	評価点 (760点満点)
凸版印刷株式会社 松山営業所	567.5点
A社	362点

西条市DX窓口改革プロジェクト推進支援委託業務
仕様書

令和4年4月

西 条 市

目次

1. 本業務の背景と目的
 - 1.1. 背景
 - 1.2. 目的
2. 業務内容
 - 2.1. 業務概要
 - 2.2. 業務内容
3. 業務期間及び成果物
 - 3.1. 業務期間
 - 3.2. 成果物
4. 実施体制及び場所
5. 本業務における留意事項

1. 本業務の背景と目的

1.1. 背景

近年の我が国は人口減少・少子高齢化が顕著となり、社会全体として効率化や持続可能性が求められている。一方、地方自治の現場では、国、県からの権限移譲、住民ニーズの多様化・高度化・グローバル化、併せて自然災害などの不測の事態、等々の多岐に渡る諸問題への対応が求められている。

このような状況に加え、新型コロナウイルス感染症の拡大を機に、「新たな日常」への対応、変革を求められるようになり、これらの機微の変化に対応、順応していくことは今後の行政にとっての最重要課題である。

そのため、行政事務や行政サービス面においても、急速に発展・普及している ICT 等のデジタル技術を活用して、限られた人材で諸問題の対応が行えるように、事務の効率化を図り、労働生産性を高める事が急務となっている。また、オンライン等を活用した市民生活の更なる利便性向上を図り、『書かない、行かない、待たない、歩かない、迷わない』行政を実現する必要がある。同時に今後、より重要性が高まってくる相談業務を充実させるなど、将来に渡って市民サービスの維持・向上を目指し、Society 5.0 の社会実現を見据えた将来への準備をしていく必要もある。

1.2. 目的

西条市DX推進戦略で定めたとおり、西条市は10年後のビジョンとして「時間や場所にとらわれない手続きができる市役所」を目指している。その第一歩として、窓口での申請書への手書きが最小限で済む「書かない窓口」と、市役所での手続きにかかる滞在時間が少ない「待たない窓口」への改革を推進する。本業務では市民の利便性向上を目的とした窓口の改革に向け、より具体的な改革案を策定するものである。その際、本プロジェクトの運営において得られる推進手法を、職員がほかのプロジェクトに生かし、現状分析を踏まえた改革案を導き出すことができるようにする。

2. 業務内容

2.1. 業務概要

市民の利便性向上を目的とした窓口の改革に向け、庁内に部門横断的なプロジェクトチームを立ち上げ、関連する各部署から職員が参加し、議論しながら方向性を決めていく。受託者は、プロジェクト会議に参加するとともに、業務の現状把握・分析、改革案検討・提示、プロジェクト進行の支援等を行う。プロジェクト会議は、改革提案書を作成する10月までは最大週1回程度、その後は必要に応じて随時開催する想定。

2.2. 業務内容

(1) 窓口改革プロジェクトの進行支援

本業務を遂行するにあたり、具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成し、プロジェクト運営支援をすること。立ち上げ時期のプロジェクト管理を実施し、その後は、職員の業務改

善ノウハウ獲得の為、プロジェクト運営管理に必要なフォーマット等を提供し、本市職員と共同でWBSでの進捗確認及び課題管理を行うこと。

(2) 窓口の課題分析

市民の利便性向上を目的とした窓口の改革に向け、市民の利用頻度やニーズを分析、把握し、窓口の課題分析を行うための分析手法やフォーマットなどを提示し、実行すること。

(3) 調査対象の選定

分析した課題を解決するための詳細調査を実施するにあたり、個別の調査対象業務の選定支援を行うこと。

(4) 詳細調査及び課題分析

選定された個別の業務に対して、詳細調査を実施し、業務フローの作成及び課題分析を行うこと。また、業務フローの作成手順及び課題分析の方法を提示すること。

(5) 窓口の改革提案

市民の利便性向上を目的とした窓口の改革に効果があると見込まれる先進事例、手法及びツールなどを提示し、プロジェクトでの詳細調査及び課題分析の結果を踏まえ、効果的な改革案を提示すること。また、窓口改革に関する情報の提供や職員への説明会・研修等の実施支援を行うこと。10月までに、次年度予算案を作成するための資料として、改革提案書を作成すること。その後は令和5年度の運用に向けて詳細部分を検討すること。

3. 業務期間及び成果物

3.1. 業務期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

3.2. 成果物

(1) 業務報告書 1部

- ア 業務で実施した調査の結果報告書
- イ 調査結果に基づく改革提案書

(2) 上記電子データ 1部

4. 実施体制及び場所

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たって、プロジェクト全体を総括する責任者を配置し、プロジェクトマネジメント体制を構築し、事前に提示すること。
- (2) 担当者を、概ね1時間以内で来庁できる範囲に配置すること。
- (3) 受託者は、本業務又は本業務に関連する事項について、本市から依頼又は問い合わせのあった場合、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。
- (4) 本市との定期会議では、本市が設定する会議場にて行うことを原則とし、本市の合

意を得て運営を行う事。

- (5) 受託者は、業務遂行における体制を明確にし、作業に従事する者（責任者を含む）の名簿とその連絡先を明記した実施体制表を、提案時に提示すること。

なお、原則として体制の変更は認めず、やむを得ず変更する場合は、従前の担当者と同等以上の技術を有することを示す資料を提示し、事前に承認を得ること。

5. 本業務における留意事項

- (1) 受託者は、仕様書並びに関係法令等を遵守し、本市の指示に従い、連絡を密にして業務の進捗を図ること。
- (2) 本業務に従事する者は、業務の遂行を十分になし得る知識と経験を有すること。
- (3) 本業務（再委託をした場合を含む。）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。
- (4) 個人情報の取扱いは、個人情報保護法及び西条市個人情報保護条例並びに西条市情報セキュリティポリシーに準拠すること。
- (5) 本業務における成果品の所有権、著作権、利用権は本市に帰属するものとする。システム等の性質上止むを得ず、上記権利が移転できない場合は、予め相談すること。また、第三者への開示については、双方の開示範囲の合意を経て行うものとする。
- (6) 本業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ本市に書面により報告し、本市の承諾を得ること。
- (7) 本仕様書に定めのない事項や業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議の上決定する。
- (8) 本業務の検討を進めるなかで、委託者・受託者双方合意の上で対象手続きや施策の選定を行うものとし、双方合意の上で変更可能とする。