

区と事業者間で締結する契約書の詳細については、事業者の提案に基づき、区と協議の上決定することとする。

品川区新庁舎窓口検討支援業務委託仕様書

1 件名

品川区新庁舎窓口検討支援業務委託
(以下、「本業務」とする)

2 目的

昭和43(1968)年に建築された本庁舎・議会棟・第三庁舎は、築57年が経過し、建物本体や設備の老朽化が進んでいる。また、区を取り巻く環境変化や多様化する行政への要望に対応する機能が求められていることから、新庁舎の整備検討を進めているところである。

現庁舎では、機能が分散されていることによる窓口の分かりにくさや庁内動線の複雑さ等の課題を抱えている。そこで区では、これらの課題を解決するために「書かない・動かない・迷わない『ワンストップ窓口』」の実現に向けた検討、アナログBPRなど区民にとっての利便性向上と職員の業務効率化に向けた取り組みを進めている。

令和6年度は、庁内検討会を立ち上げ、ワンストップサービスの実現や庁舎全体の窓口業務運用に関する検討を本格的に開始したところである。

本業務は、現庁舎の窓口の状況を踏まえ、来庁者および区民にとって快適で機能的な新庁舎の窓口を実現するために必要な窓口サービスの各種要件を整理することを目的とする。

3 履行場所

品川区役所(東京都品川区広町2-1-36)

4 履行期間

契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで

5 業務内容

各業務の具体的な進め方や手法、時期について、提案を求める。

(1) 現状調査の実施

① 調査票調査支援およびヒアリングの実施

窓口業務を所管する主要部門(約30課程度を想定)に対して区が実施する、現庁舎における窓口サービスの現状調査に際し、調査内容・調査範囲等について、区のこれまでの検討を踏まえた提案を行い、調査票の素案を作成すること。

また、調査票調査の結果を基に対象課を選定の上、窓口の運用状況の詳細な把握を目的としたヒアリングを実施すること。

なお、調査票の素案作成およびヒアリングの実施に際しては、区民サービス向上、業務効率化に向け、先進他自治体の事例を踏まえた視点を盛り込むこと。

(区が想定している調査・ヒアリング項目)

- ・各手続の受付件数・所要時間・受付場所・受付処理の流れ
- ・各手続のライフイベントとの関連
- ・各手続の申請書様式および根拠法令・規則・要領
- ・各手続に必要な書類および交付物
- ・番号発券機の利用状況
- ・オンラインや郵送による対応状況
- ・他課への連携方法および案内方法
- ・現状の委託範囲

※調査・ヒアリングの項目は区と協議の上、決定すること。

② 調査結果の分析

①に記載の調査票調査およびヒアリング結果を分析し、下記(2)～(4)の検討を進める上での根拠となる情報の抽出・整理を行うこと。

(2) ワンストップ窓口で受付を行う手続きの範囲検討

(1)に記載の調査票調査およびヒアリングの結果、先進他自治体の事例を踏まえ、令和6年度に整理したワンストップ窓口で受付を行う手続きの再整理を行い、手続きの範囲(案)を作成すること。なお、作成にあたっては、根拠となる法令の解釈や取扱件数・所要時間等の判断基準も併せて資料として作成し、区に提示すること。

また、必要に応じ、関係所管との打合せへの同席・助言等を行うこと。

(3) 窓口支援システム等導入検討

品川区におけるシステム標準化の進捗、先進他自治体の事例等を踏まえ、新庁舎での窓口サービスに必要な窓口支援システムおよび番号発券システムならびにデジタルツールの要件を整理すること。

(4) 窓口機能検討支援

新総合庁舎工事の際に作成する総合図の確定(令和8年度を想定)に向け、窓口サービスに係る要件(窓口の形状・配置、番号発券機やモニタ等の利用範囲や配置、視覚的に見つけやすい案内・窓口サイン等)に対し、助言を行うこと。その際、必要に応じてオフィスレイアウト図を作成するオフィス環境整備業務委託受託者との調整や関係所管との打合せへの同席・助言等を行うこと。

(5) 新庁舎窓口整備に関する実行計画策定支援

(1)～(4)の検討結果を踏まえ、以下の項目について実施すること。

① 受付処理フローの作成

新庁舎におけるワンストップ窓口および各フロアの窓口運用を想定した主要な受付パターンを整理し、来庁者と各所管の職員の役割や窓口支援システムおよびデジタルツールの利用シーン、システム間のデータの授受を盛り込んだ受付から交付までのフローを作成する。

なお、おくやみコーナー等、テーマごとの窓口の受付方法についても、併せて整理・提案を行うこと。なお、作成するフローの数は区と協議のうえ決定すること。

また、必要に応じて関係所管との打合せへの同席・助言等を行うこと。

② 窓口運用体制検討

①で作成したフローをもとに、ワンストップ窓口および各フロアの窓口対応および案内を担う人員、組織体制、各課との連携方法等を含めた窓口運用体制（案）を作成すること。なお、作成に際しては、窓口業務の外部委託活用可否や委託範囲（案）、職員間の事務権限の委任（案）も含めることとし、現在の品川区の窓口事務の権限の委任・外部委託の状況や昨今の人件費高騰等の状況を踏まえた内容とすること。

また、必要に応じて関係所管との打合せへの同席・助言等を行うこと。

③ マスタースケジュールの作成

新庁舎での窓口サービス運用開始までのマスタースケジュールを作成すること。マスタースケジュールには、窓口サービス運用開始までに検討が必要な項目や取り組み内容、庁内検討会での検討事項、システム標準化の状況等を盛り込むこと。

※初稿は契約後 1 か月以内に作成し、区との定例会議を経て都度、更新を行うこと。

6 打合せおよび議事要旨・報告

- (1) 受託者は、区との定例会議を開催し、本業務の進捗状況や検討課題等の共有および調整を主体的に行うこと。開催頻度は契約後、区との協議により決定する。なお、会議資料および議事要旨は受託者が作成することとし、会議資料は定例会議の 2 日前まで、議事要旨については定例会議開催後、1 週間以内にそれぞれ区へ提出すること。

※議事要旨の形式は、W o r d 形式もしくは E x c e l 形式（A 4 縦型）とする。

- (2) 受託者は必要に応じ、庁内検討会・会議体に同席すること（W e b 参加も可）。

- (3) 本業務の進捗状況を確認するために、毎月初めに前月分の月次報告書を区へ提出すること。報告書の内容は、当該月度に実施した業務内容を記載するだけでなく、業務の進捗状況（全体スケジュール、各業務スケジュール、クリティカルパスの表示）、業務の進捗における当初の想定と実際の進捗（乖離がある場合はその理由）、課題や決定事項、次月以降の業務計画等、詳細に記載すること。

※月次報告書の形式は、W o r d 形式もしくは E x c e l 形式（A 4 サイズ・縦使い）とする。

※スケジュールは E x c e l 形式（A 3 サイズ・横使い）で作成すること。

- (4) 受託者は受託業務の実施予定および実施状況について、随時報告するとともに、区から求められた時は速やかに報告すること。

- (5) 受託業務の実施に関して事故があった場合は、受託者において迅速かつ誠実に対応するとともに、区へ報告すること。

7 業務計画書の提出

- (1) 受託者は、契約締結の翌日から 7 日以内に業務計画書を作成の上、区に提出し、承認を得ること。なお、受託者は区から業務計画書の承認を得た後、直ちに業務に着手しなければならない。

(2) 業務計画書には、次の事項を記載すること。

- ① 本業務の実施方針
- ② 業務詳細工程（総合工程表）
- ③ 業務実施体制（体系図、配置予定者の名簿、連絡体制、連絡先）
- ④ 業務責任者、担当者一覧表（氏名、生年月日、所属・役職、保有資格、実務経験年数）
- ⑤ 協力会社の名称、代表者名、所在地、担当業務、協力を受ける理由および具体的な内容
- ⑥ その他、区が指示するもの

8 成果品

提出する報告書等の内容や書式については、事前に成果品作成案を適宜提出し、区の承諾を得てから作成に着手すること。

(1) 本業務報告書（電子媒体および紙媒体 1 部での提出）

※報告書には以下の項目を含めること。

1	業務報告（上期・下期）
2	各会議における検討結果（月次報告から主要な検討結果を抽出し、検討経過も含む記載とすること）
3	事業進捗状況（各業務および全体スケジュール、クリティカルパスの表示）
4	現状調査分析資料
5	窓口で受付する範囲（案）
6	窓口支援システム等検討資料
7	各受付処理フロー
8	窓口運用体制（案）
9	新庁舎での窓口サービス運用開始までのマスタースケジュール
10	その他、本業務で発生したもの

(2) 本業務報告書概要版（電子媒体のみの提出）

※電子媒体は、DVD-R に委託名称を印刷して 2 部提出することとし、以下のデータ形式により保存する。

- ・文書：Microsoft Word 2016 形式および PDF 形式
- ・表、グラフ：Microsoft Excel 2016 形式または Microsoft PowerPoint 2016 形式
- ・写真データ：Jpeg 形式

※上記（1）、（2）の成果品を他業務において複製または引用するために必要とする権利は、すべて区に帰属する。

9 実施手法

(1) 本業務は、区との十分な連絡調整を行いながら進めること。

(2) 本業務の実施に当たっては、業務計画書を元に、区と協議の上、役割分担等の明確化を図り、効率的な業務の遂行に努めること。

- (3) 本業務における安全・衛生対策については、関係諸法令を遵守すること。また、作業の安全および環境にも配慮すること。
- (4) 本業務の実施においては、建物、設備および機器等に損害を与えないようにすること。
- (5) 各課との調整業務が発生した場合には、区と協議の上、必要に応じて各課の担当者と直接連絡調整を行うこと。

10 支払方法

履行検査完了後、適法な請求書に基づき、30日以内に一括して支払う。

11 環境対策

区は、区独自の仕組みである「しながわエコリンク」(環境マネジメントシステム)に基づき、全庁を挙げて環境への取り組みを推進していることから、契約の履行にあたっては、次に掲げる事項について配慮すること。

- (1) 業務の効率的な実施を心掛け、省エネルギー・省資源に努めること。
- (2) 業務に関連する環境法令を遵守し、環境や人に影響を及ぼす事故を防止すること。

12 その他

- (1) 受託者は、契約締結後速やかに、本業務の業務項目ごとの作業工数および費用内訳を区へ提出すること。
- (2) 品川区個人情報の保護に関する法律施行条例に基づき個人情報の保護を図るとともに、その取扱いは別紙「個人情報を取り扱う委託契約の特記事項」定めるところによること。
- (3) 本業務を遂行するに当たり、業務提案書の提出時に協力会社として届出した者以外の第三者に再委託してはならない。やむを得ない理由により届出した者以外の第三者に一部業務の再委託を行う際は、区と協議し、承諾を得なければならない。なお、本業務の一部を第三者に再委託した場合、当該再委託先に対して、仕様書に定める受託者の義務と同等の義務を負わせるとともに、区に対して、当該再委託先のすべての行為および結果についての責任を負うものとする。
- (4) 本仕様で定める事項および本委託業務の細目について、疑義を生じた場合は、速やかに区担当者と協議し指示をうけること。
- (5) 受託者は、本業務で知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。
- (6) 天災事変その他やむを得ない事由により、履行期間内に本業務の一部が履行できない場合、区と受託者は協議の上、本業務の履行内容および契約金額を変更することとする。

13 担当

新庁舎整備課新庁舎整備担当 矢代・加藤・矢部

電話：03-5742-7801 / メール：shinchosha@city.shinagawa.tokyo.jp