

鎌倉市新庁舎等基本設計及び DX 支援業務委託 DX 支援業務特記仕様書

I 本書の位置付け

本仕様書は、鎌倉市新庁舎等基本設計及び DX 支援業務委託に伴って実施する DX 支援業務について定めるものである。受注者は、本特記仕様書に従って業務を実施するものとする。

II 業務概要

1 業務名称

鎌倉市新庁舎等基本設計及び DX 支援業務委託
(業務部分：DX 支援業務)

2 業務期間

契約締結日から令和 8 年（2026 年）2 月 27 日まで

3 業務の目的

本市では、新庁舎等の整備に取り組む中、令和 4 年（2022 年）9 月に「鎌倉市新庁舎等整備基本計画（以下「本基本計画」という。）」を策定した。

本基本計画においては、市民ニーズや社会情勢の変化に応えるコンパクトな本庁舎を目指すためには、これらの変化に適切に対応した新庁舎等のあり方を定める必要があるという考えの下、デジタルトランスフォーメーション（デジタル化による変革等を言い、以下「DX」という。）による、窓口サービスの提供方法及び職員の働き方（ソフト）の変化を考察した上で、その変化を踏まえた施設（ハード）や技術（デジタル）を含めて一体的に検討した。

他方で、窓口や執務室等を含む基本設計を実施するに当たっては、これからの窓口サービスの提供方法及び職員の働き方について、より一層具体化する必要がある。

そこで、本業務は、本基本計画を踏まえた窓口サービスの提供方法及び職員の働き方を具体化した上で、それらを実現するための行政 DX の内容と、それらの内容を踏まえた建築の基本設計における与条件を整理することを目的とする。

III 業務内容

本業務は、本基本計画等、これまでの検討状況等を踏まえて次のとおり検討し、その結果を取りまとめるものとする。

1 全体コンセプトの作成

窓口サービスの提供方法及び職員の働き方の全体コンセプトを作成する。

<実施方法及び留意事項>

- 全体コンセプトは、庁舎内におけるもののみならず、市庁舎現在地及び各支所等の庁舎外を含めたものであることに留意すること。例えば、窓口サービスの提供方法は、オンライン申請やオンライン相談等のサービス提供の在り方もその範囲に含めるものとする。また、職員の働き方のコンセプトは、在宅勤務やサテライトオフィス、出張先等の庁舎外における働き方もその範囲に含めるものとする。
- 市民及び職員にとって分かりやすいコンセプトとすること。
- 全体コンセプトを踏まえ、本業務の内容に関連して、新庁舎等の開庁までに本市が取り組むべき内容について、「どの部署が」「何を」「いつまでに」を可能な範囲で想定した取組のプロセスを整理する。

2 来庁者の体験の検討

市民等が来庁する前、来庁してから窓口サービスの提供を受ける間及び退庁するまでの体験を検討する。特に、市民等が来庁してから窓口サービスの提供を受ける間の動線、情報の取得方法、職員とのコミュニケーション方法、ワンストップサービスの運用方法及びそれらを実現するために必要なデジタル技術等を具体的に検討する。

<実施方法及び留意事項>

- 新庁舎等の実空間とインターネット上の情報空間の双方における体験を検討すること。なお、インターネット上の情報空間における体験は、例えば、来庁前に市民が閲覧するガイドや窓口予約等の来庁者向けサービスの体験を想定している。
- 各種窓口サービスについて、検討すること。
- 市民のみならず、事業者等様々な来庁者を対象とし、複数のペルソナを設定し検討すること。また、市民交流スペース、深沢図書館及び深沢学習センター機能の利用を目的に来庁する市民等の体験についても検討すること。さらに平日及び休日における体験についても検討すること。
- 現在の本庁舎からの工夫・改善点等を、図表等を用いて分かりやすく整理すること。

3 職員の働き方の検討

職員が登庁してから退庁するまでの働き方を検討する。また、上記2で検討した来庁者の体験を実現するために必要となる職員の働き方、市民等への対応方法、動線についても検討すること。

<実施方法及び留意事項>

- 部署や職位等に応じて複数のペルソナを設定し検討すること。また、平常時のみならず、災害時における働き方、コミュニケーションの方法についても検討すること。
- 職員の動線、コミュニケーション方法及びそれらを実現するために必要なデジタル技術について具体的に検討すること。例えば、新庁舎等にいる窓口職員が市庁舎現

在地や支所等の市民や職員等からの連絡・相談等にどのように対応するのか、管理職が部下をどのように指揮・管理し、コミュニケーションを取るか等である。

- 現在の本庁舎からの工夫・改善点等を、図表等を用いて分かりやすく整理すること。

4 コミュニケーションツール等の検討

市民（事業者を含む）と職員間、職員と職員間において円滑にコミュニケーションを取るためのツール等を検討し、今後、本市が選定する上で参考となる条件を整理する。

<実施方法及び留意事項>

- コミュニケーションツールの検討に当たっては、複数のツールを多角的な視点から比較検討すること。
- 庁内におけるコミュニケーション（チャットの活用、オンライン会議の実施等）及び庁外におけるコミュニケーション（スマートフォンによる電話、AI チャットボットによる市民対応等）の双方の視点により検討すること。
- ユニファイドコミュニケーションの導入を検討すること。
- ツールを運用する際の庁内の運用ルールについても検討すること。また、職員のためのヘルプデスク（デバイスやシステム等の使い方や問題が発生した際の対応について相談等を行う場合の問合せ先）の運用も検討すること。

5 DX 関連の設備等の検討

新庁舎等の整備と一体的に導入するデジタル技術を活用した設備等を検討する。各設備に求められる性能を整理するとともに、導入及び維持管理に係る費用概算を算出すること。

<実施方法及び留意事項>

- 来庁者受付システム、会議室予約システム、勤怠管理システム、セキュリティゲートシステム、自動交付機、諸室への入退管理システム、公用車及び備品等の予約・管理システム、デジタルサイネージ等の他、2、3及び4における検討内容等を踏まえて、導入すべきシステム・デジタル機器等を整理すること。
- 防災システム（災害対策本部等が使用する、災害情報の収集、管理、共有、配信等の機能を有するシステム等）は検討に含めない。
- 概算算出に当たっては原則3者以上から参考見積を徴取すること。

6 基本設計の与条件の検討

上記1から5の検討内容に基づき、基本設計の与条件とするべき事項を抽出し、整理する。例えば、働き方（集中・リラックス・創造等）に応じたスペースの種別と種別ごとの規模の提示、窓口スペースでの市民の過ごし方に応じた空間の質等を基本設計業務の担当法人に提示することが考えられる。

<実施方法及び留意事項>

- 必須又は必要性の高い条件等、与条件として提示する場合の優先度について、分かりやすく整理すること。
- 職員の人数、テレワーク率、部署ごとの来庁者数、書庫スペースの面積等、本基本計画に示されている内容についても、本基本計画の内容を踏襲することを基本とするが、施設規模に影響を与えない範囲で必要に応じて修正を加えること。
- 本業務実施における留意事項に鑑みて、基本設計業務を担当する法人と密な協議を重ねて検討し、主体的に提案すること。

7 職員ワークショップの開催

上記1から5の検討に当たって本市が開催する職員ワークショップの企画・運営を支援すること。

<実施方法及び留意事項>

- ワークショップについて、企画提案のほか、資料の作成や司会進行、議事録の作成等の開催及び運営等に必要な支援を行う。
- その他、庁内における機運醸成のために実施することが望ましい内容を企画、運営等を実施すること。

8 その他 DX 支援業務

上記1から7以外にも、これからの窓口サービスの提供方法と職員の働き方について具体化又は実現するために必要な内容を検討・共有・実施等すること。例えば、他の地方公共団体や民間企業における先進的な事例調査、自治体 DX に関する国の動向についての情報提供、新しい働き方の試行（実証事業の実施等）等を想定している。

なお、基本設計における概略工事工程表の作成について、DX の取組、基盤整備、システム整備（移転含む）等の開庁に関連する引越し等の計画を踏まえた開庁スケジュール（長期休暇、大型連休明けの一括開庁又は段階的開庁）を想定したものとなるよう協力すること。

9 業務実施全般における留意事項

- (1) 基本設計業務を進めるに当たっては、DX による窓口サービスの提供方法及び職員の働き方の変化（ソフト）と施設（ハード）、技術（デジタル）を一体的に検討する必要がある、本業務は、基本設計業務と両輪を成す関係にあること、また、基本設計の与条件を整理することから、基本設計業務の成果を大きく左右する業務であることを十分に理解して業務に当たること。
- (2) 「鎌倉市市庁舎現在地利活用基本構想」及び「鎌倉市市庁舎現在地利活用基本計画」（中間取りまとめ）において示す市庁舎現在地における行政サービス（手続・相談）と、新庁舎等の機能・連携についての整合（市庁舎現在地の利活用の検討内容との関

- 係)に留意すること。
- (3) 本業務の検討に当たっては、所管する各部署と綿密な協議及び調整を行うこと。
 - (4) 本市では、令和5年度中に職員ワークショップを開催し、新庁舎等における窓口サービスの提供の在り方等について検討する予定であり、本業務を進めるに当たっては、その検討内容を十分に踏まえること。ただし、その検討内容に拘束される必要はなく、本市の検討内容に対しても主体的に提案すること。
 - (5) 本仕様書及び本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。

10 成果物等の提出部数及び形式

本業務における納品物は次のとおりとし、詳細は契約時に発注者と協議の上決定するものとする。

(1) 成果物

本業務の成果物として、次のとおり提出すること。

ア コンセプト概要版（職員向け）

次の内容を分かりやすくビジュアルに説明した資料の原稿を作成すること。成果物は、データで納品すること。

- ・新庁舎等における働き方
- ・職員同士及び職員と来庁者のコミュニケーションの取り方

イ コンセプト概要版（市民向け）

次の内容を分かりやすくビジュアルに説明した資料の原稿を作成する。

- ・新庁舎等の概要及び使い方（手続、相談、交流・創造機能について）
- ・職員と来庁者のコミュニケーションの取り方

(2) 上記成果物の電子データ

上記(1)ア及びイの原稿のほか、原稿及び閲覧用の電子データ（PDF形式及び編集が可能であるデータ形式（MS-Word又はMS-PowerPoint）、Windows仕様、ウイルスチェック済みのCD-R、2部）をファイル（1部）にフォルダ等で綴じこむものとする。

(3) その他の提出物

業務履行報告書（A4判・ファイル綴じ・1部）として、本業務で作成したすべての資料を整理して、提出するものとする。すべての資料とは、上記（1）の成果物のほか、これを完成するために作成した会議資料、打合せ記録、使用した原稿・写真・図面等を含む。これらの電子データ（WORD・JPEG・JWW形式等）及び現場写真等の電子データを2部（Windows仕様、ウイルスチェック済みのCD-R）を提出するものとする。