

窓口のあり方検討支援業務委託仕様書

この仕様書は、鎌倉市（以下「発注者」という。）が発注する業務に関して、受注者が当該業務を履行するために必要な事項を定めるものとする。

1 事業名

窓口のあり方検討支援業務

2 業務目的

本市では、「鎌倉市行政DX推進の指針」を策定し、様々なICT等の活用による「便利な市役所、行かなくてもいい市役所」の実現に向けた取組を進めている。

本業務は、将来的な市庁舎の窓口のあり方について検討を進める上で、必要となる現状調査として、窓口職場における手続・相談内容や市民の利用状況等の調査・分析、課題点等の整理を行うとともに、市民や来庁者にとって使いやすく、職員にとって働きやすい、機能的かつ効率的で、未来を見据えた先進的な市庁舎窓口を職員が検討するために必要な支援を行うことを目的とする。

3 業務期間

契約締結日から令和7年（2025年）3月31日まで

4 業務内容

本業務の内容は、次のとおりとし、発注者と十分に打合せを行った上で作業を行うこと。

(1) 全体計画作成

受注者は、契約締結後速やかに、本業務を円滑に推進するため、次の内容を含む全体計画の作成を行う。

ア 各工程における作業項目及び業務フロー

イ 詳細スケジュール

(2) 現状の窓口調査及び分析

ア 調査・分析対象

窓口のある全51課（※詳細は別紙「窓口調査・分析対象課等一覧」参照）

イ 調査・分析項目

将来的な窓口のあり方を検討するにあたり必要な調査・分析項目として、現状分析や課題点等の整理に必要な下記項目及びその他必要と考えられる項目

【必要と考えられる調査・分析項目】

手続・相談毎の、業務内容、業務フロー、対応件数、所要時間、待ち時間、所用工数（対応職員数）、オンライン対応の可否、押印の要否、利用者動線、課等間近接度、オンラインや郵送による対応状況、季節ごとの手続数の増減、個室の要否、利用者アンケートの実施など

ウ 現状調査・結果分析のまとめ

(3) 職員ワークショップ開催支援等

受注者は、市が選定した職員（5名×3グループ=15名程度を想定）を対象に、ワークショップ形式での以下支援等（ファシリテーション、資料調整、議事録作成等）を行う。

ア 職員による窓口利用体験（住民目線で課題を抽出するため、業務時間に実際の窓口で行う）

イ 民間企業・自治体問わず先進的な窓口空間の事例提供や視察の示唆等、職員の知識習得のための支援

ウ 現状分析や窓口利用体験を踏まえた現在の窓口における課題点等の洗い出し

エ 現在の窓口における課題点等の整理

オ 現状の調査分析や課題点等を踏まえた将来的な窓口のあり方についての方針検討

カ オで検討した窓口機能のイメージを職員間で共有し、議論に活かすためのスケッチ図の作成

(4) 業務管理

ア 発注者との定例会開催（月一回程度・頻度は協議の上決定とする）

イ 定例会の議事録作成

ウ 円滑な事業実施に必要な他業者との打合せ参加

（他事業者の委託業務内容に係る各種調整は、発注者が行うものとするが、円滑な事業実施のために必要な場合は、他事業者との打ち合わせに参加すること。）

5 実施スケジュール

業務内容	時期
(1) 全体計画作成	契約後 10 日以内
(2) 現状の窓口調査及び分析	令和 6 年（2024 年）8 月～11 月を予定 ※市と協議の上決定
(3) 職員ワークショップ開催支援等	
(4) (2)～(3)のまとめ・資料提出	令和 6 年（2024 年）12 月中旬まで
(5) 業務完了報告書提出	令和 7 年（2025 年）2 月末まで

6 報告書類の納品

本業務において作成する書類は次のとおりとし、詳細については契約時に発注者と協議の上で決定するものとする。

なお、報告書類については、原則として直接印刷が可能なデータ形式（MS-Word、MS-Excel、

MS-PowerPoint 等)で、発注者のメールアドレス宛に電子データで納品する。業務完了時までには発注者の内容確認の上、CD-R で2部納品すること。

- (1) 全体計画 (工程案)
- (2) 現状の窓口調査結果及び分析報告書
- (3) 職員ワークショップ実施報告書
- (4) 現在の窓口における課題点及び将来的な窓口のあり方に係る方針検討等報告書
- (5) 定例会等の打合せ議事録

7 成果物の帰属関係

- (1) 本委託業務の履行により受注者が作成し、発注者に納入した作成物の所有権・著作権 (著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む) は、発注者に帰属するものとする。受注者は、著作者人格権の行使をしないこと。
- (2) 作成等に当たり、第三者の著作権等の権利に抵触した場合は、受注者の責任と費用をもって適正に処理すること。
- (3) 作成物とは、受注者が発注者との協議の上に作成する一切の著作物等をいう。

8 その他

- (1) 業務を適正かつ円滑に実施するため、受注者と発注者は密に連絡調整を行うこと。
- (2) 本仕様書に定める事項等に疑義が生じた場合、速やかに受注者及び発注者で協議し、決定する。