

佐渡市業務改革（BPR）支援業務委託
仕様書

令和8年3月
佐渡市

1 委託業務名

佐渡市業務改革（BPR）支援業務委託（以下、「本業務」という。）

2 目的・背景

本市の窓口業務は、長年にわたり「書面・対面・課別運営」を前提とした縦割りの制度に基づき運営されてきた。その結果、住民による重複記入や職員の二重作業が常態化しており、デジタルを前提とした業務設計には至っていない。

また、国が推進する窓口 DX の実現には、業務改革（BPR）の実施が大前提とされているが、職員主導のみでは業務を客観視することが難しく、部署横断的な調整・合意形成にも限界がある。また、BPR が不十分なまま窓口 DX SaaS 等を導入した場合、デジタルと書面が併存することで業務量が増大するほか、住民にとって分かりにくい窓口運営となるリスクがある。

少子高齢化及び人口減少が進む中、限られた人的資源で必要な行政サービスを持続的に提供していくためには、総合受付窓口の開設によりフロントヤードとバックヤードを分離し、窓口業務を抜本的に見直すことで、部署横断的な業務プロセスの最適化を図る必要がある。

以上を踏まえ、本業務は、窓口業務（おくやみ、引越し等のライフイベント対応）を対象として、窓口 DX SaaS を軸にフロント業務のデジタル化、バックヤードとのデータ連携、レイアウト・組織設計まで含む業務改革の計画策定から PoC、効果検証、実行支援までを委託することにより、デジタル技術を効果的に導入できる基盤を構築するとともに、職員が主体的かつ継続的に業務改善に取り組める体制を確立することを目的とする。

3 業務の仕様

本業務では、以下の事項を実施し、ワンストップ窓口の実現を目指す。

（1）ワンストップ窓口の構築

会計年度任用職員等によって運営される総合受付窓口を立ち上げ、マイナンバーカードと窓口 DX SaaS のナビゲーション機能を活用することで、受付処理から登録処理までをワンストップで完結させることを目的とする（以降、「ワンストップ窓口という」）。

（2）各課連携フローの設計

死亡届後のおくやみ対応など、ワンストップ窓口だけでは完結が難しいケースや登録後の後続処理について、ワンストップ窓口と各課職員との連携フローの提案を求める。

（3）現行業務調査・課題抽出

現行の業務調査にあたっては、事前に示すワンストップ窓口の求める姿（原案）に基づき課題を抽出するとともに、修正案を提示すること。ワンストップ

窓口内部の編成も踏まえた上でフロー設計を行うこと。

(4) PoC・フロー最適化

PoCによるシミュレーションを経てフローの最適化を図るとともに、市民動線及びフロアレイアウトの提案を含めたフロー設計書として取りまとめること。

4 履行期間

契約締結日から令和8年10月31日までとする。ただし、業務の進捗状況等により期間内に完了することが困難な場合は、最長令和9年3月31日まで期間を延長することがある。延長の要否及び具体的な期間については、受託者と協議の上、別途定めるものとする。

5 履行場所

佐渡市役所本庁舎内（佐渡市千種 232）

6 業務内容

受託者は、「6（1）優先対象業務」に定める窓口業務を中心に、調査・分析・設計・PoC実施・実行支援・定着化支援までを一体として実施すること。

なお、本仕様書に記載する業務内容は本市が想定する内容である。受託者は本内容を基本としつつ、より効果的な手法や追加の取組がある場合は、積極的に提案することを妨げない。

(1) 優先対象業務

受託者は、以下の窓口業務等を本業務の優先対象として取り扱い、業務改善・PoCの主要対象とする。

(ア) おくやみ手続き（死亡に伴う各種手続き）

- ・ 死亡届受理（届出受付、必要書類確認、記録）
- ・ 火葬許可申請・交付手続き
- ・ 死亡に伴う各種証明書発行（除籍、住民票の除票等）
- ・ 関連する国民年金・健康保険・福祉支援等の申請案内・連絡調整（必要に応じて）
- ・ 関連部署とのデータ連携・通知フロー

(イ) 引越し関連手続き（転入・転出・転居に伴う各種手続き）

- ・ 転出届（届出受付、確認、転出証明書）
- ・ 転入届（受理、転入後の住民票登録）
- ・ 転居（住所変更）届出
- ・ 転出・転入に伴う関連制度への連携（国民健康保険、年金、児童手当、介護保険等）
- ・ 転出入に伴う各種証明書の発行・交付

- ・ その他、マイナンバー・住基データとの連携に係る処理要件等

(ウ) 上記に付随するバックオフィス業務

- ・ 窓口で受理した申請情報のシステム入力・登録、データ品質チェック
- ・ 関連部署への情報連携（電子回覧、ワークフロー起票等）
- ・ 帳票・証明書の発行業務（紙及び電子）
- ・ 関連する決裁・承認フローの実務（簡素化案の検討含む）

(2) 業務範囲

受託者は、「6（1）優先対象業務」について、以下の業務を実施すること。

(ア) 現状業務確認

- ① AsIs 業務フロー可視化に資するヒアリング及びアンケート
- ② 窓口業務・バックオフィス業務の AsIs 業務フロー可視化
- ③ ToBe（原案）に向けた課題分析・ToBe（修正案）の作成

(イ) 新業務設計

- ① 窓口業務の ToBe 業務フロー策定
- ② バックオフィス業務の ToBe 業務フロー策定
- ③ 窓口のレイアウト策定
- ④ 窓口 DXSaaS 以外の利用システム策定

(ウ) 組織役割設計

- ① ToBe 業務フローに基づき各人員の役割策定
- ② 組織の役割(SOW)策定

(エ) 窓口業務の PoC 準備

- ① PoC 対象帳票選定
- ② PoC の検証項目策定
- ③ PoC の実施方法協議・策定
- ④ 窓口 DXSaaS の PoC 向け設定

(オ) バックオフィス業務の PoC 準備

- ① 他ソリューション検討・選定
- ② PoC の検証項目策定
- ③ PoC の実施方法協議・策定
- ④ 各ソリューションの PoC 向け設定

(カ) 効果検証・本格運用準備

- ① PoC 実施・データ収集
- ② 課題抽出・システム/業務フロー改善
- ③ PoC 結果まとめ
- ④ 今後の進め方の検討まとめ

(キ) その他付随業務

(ア)～(カ)の実施に際し必要となる、進捗管理や報告などの付随業務について、本市と協議の上決定し、実施すること。

(3) 実施スケジュール

本業務の実施スケジュールを下記に示す。なお、下記は現段階で本市が想定しているスケジュールであり、より効果的・効率的なスケジュールの提案を求めるものとする。

実施内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
事業者決定	■						
(ア) 現状業務確認							
①ヒアリング及びアンケート		■					
②AsIs 業務フローの可視化		■	■				
③課題分析・ToBe(修正案)作成		■	■				
(イ) 新業務設計							
①窓口業務 ToBe 業務フロー策定			■	■			
②バックオフィス業務 ToBe 業務フロー策定				■	■		
③窓口レイアウトの策定			■	■			
④窓口 DXSaaS 以外の利用システム策定				■	■		
(ウ) 組織役割設計							
①各人員の役割策定				■	■		
②組織の役割(SOW)策定					■	■	
(エ) 窓口業務の PoC 準備							
①PoC 対象帳票選定				■	■		
②PoC の検証項目策定				■	■		
③PoC の実施方法協議・策定				■	■		
④窓口 DXSaaS の PoC 向け設定					■	■	
(オ) バックオフィス業務の PoC 準備							
①他ソリューション検討・選定				■	■		
②PoC の検証項目策定				■	■		
③PoC の実施方法協議・策定				■	■		
④各ソリューションの PoC 向け設定					■	■	
(カ) 効果検証・本格運用準備							
①PoC 実施・データ収集					■	■	
②課題抽出・システム/業務フロー改善					■	■	
③PoC 結果まとめ						■	■
④今後の進め方の検討まとめ							■

7 納品成果物

受託者は、以下の成果物を本市に提出すること。

※成果物の形式は、Microsoft Office 形式（Word、Excel、PowerPoint 等）又は PDF 形式とする。

No	名称
1	窓口関連業務従事職員用アンケート
2	窓口関連業務従事職員用業務ヒアリングシート
3	現行窓口業務の AsIs 業務フロー
4	現行窓口業務の課題一覧
5	窓口業務の ToBe 業務フロー
6	窓口業務の ToBe 業務ソリューション案一覧
7	窓口レイアウト案
8	窓口業務関連職員・部署の業務役割一覧
9	PoC 計画書
10	PoC 結果報告書
11	BPR 取り組み及び本格導入計画書
12	その他関係書類・物品

8 権利帰属

業務を通じて作成される成果物の著作権等の取り扱いは、次に定めるところによる。

- (1) 受託者が本市に納入する納入物の所有権は、検収をもって本市へ移転するものとする。
- (2) 納品物その他の成果物（以下、「成果物」という。）に係る著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は、納品物の検収完了時に、納品物以外の成果物の著作権を含めて、受託者から本市へ全て移転する。但し、成果物に含まれる受託者又は第三者が従前から保有していた著作物（但し、個別契約に定めるものに限る。）に係る著作権は、受託者又は第三者に留保されるものとする。
- (3) 本市は、前項但書により受託者又は第三者に著作権が留保された著作物につき、成果物を使用又は利用するために必要な範囲で、追加の対価の支払いその他何らの制約を課されることなく、自ら使用若しくは複製、翻案その他の利用を行い、又は第三者をしてこれらの使用又は利用を行わせることができるものとする。
- (4) 受託者は、本項(2)で本市に著作権を譲渡した成果物及び前項の著作物の利用について、本市又は本市から権利の許諾若しくは承継を受けた者その他本市の指定する者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- (5) 本項に基づく権利の移転等の対価は、委託料に含まれるものとする。
- (6) 受託者は、本市の請求がある場合、成果物に関する権利の移転登録手続について

本市に必要な協力を行うものとする。但し、その手続に必要な費用は本市の負担とする。

9 秘密保持

- (1) 本市が個人情報、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密（以下、「秘密情報」という。）を第三者に漏らす、又は不当な目的で利用してはならない。また、契約終了後も同様とする。
- (2) 受託者における秘密情報を取り扱う責任者及び従事者は、秘密保持を誓約しなければならない。再委託先についても同様とする。

10 再委託

本業務の一部の処理を第三者に委託する場合、事前に再委託範囲及び再委託業者を本市に書面で提示し、了承を得ること。また、受託者は、再委託先の行為について情報セキュリティ対策を含めて全責任を負うこと。

11 契約不適合の担保

本業務に係る成果物の引き渡し後1年間以内に発見された契約不適合については、受託者がその契約不適合を補修する責を有する。

12 検収

本業務は、本市による納品物全ての検査合格をもって、業務完了とする。

13 貸与品

本契約履行にあたり、業務に関する本市所有の資料は、その必要に応じて受託者に貸与又は閲覧可能とする。貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理すること。

14 その他事項

- (1) 受託者は、民法（明治29年法律第89号）、刑法（明治50年法律第55号）、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）等の関係法規を遵守すること。
- (2) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。
- (3) 受託者は、本市が定めるセキュリティポリシー等を遵守すること。
- (4) 本事業を実施するにあたり、他の業務システム、事務事業に影響を及ぼさないよう配慮すること。

- (5) 本仕様書の内容で疑問や問題点等が生じた場合は、その都度本市と協議すること。また、本仕様書に記載されていない事項については、本市の指示によるものとする。

15 担当部署（書類提出先・問合せ先）

〒952-1292 新潟県佐渡市千種 232 番地

佐渡市総務部総務課デジタル広報室デジタル推進係（担当：齋藤）

電子メール：r-digital@city.sado.niigata.jp

電話：0259-63-5139

※組織改編により、令和 8 年 4 月 1 日以降の担当部署名称は以下のとおり変更となる。

佐渡市総務部デジタル広報課デジタル推進係

担当者、電子メールアドレス及び電話番号に変更はない。

なお、旧名称を宛先とした場合も差し支えない。