

仕 様 書 (案)

1 件名

新庁舎・ミニ区役所を見据えた窓口業務改革支援委託

2 履行期間

契約締結日から令和8年7月31日まで

3 履行場所

江戸川区の指定する場所（地域振興課庶務係ほか）

4 目的

4-1. 窓口業務運用の再設計

窓口の混雑解消のため、各業務に対する分析を通じ、短期（1年）・中期（2－3年）・長期（5年以上）の観点から改善施策を立案、特にバックヤード業務の集約化・電子化の推進、業務委託の観点から検討を行い、新庁舎移転・ミニ区役所運用を見据えた業務体制を構築する。

4-2. 一括事務処理センターの設置

窓口（フロントヤード業務）と一括事務処理センター（バックヤード業務）を分離することで業務の効率化を図る。

江戸川区（以下、区という。）では、令和4年度に2100年に向けた区の目指す姿を描いた「2100年の江戸川区（共生社会ビジョン）」を、令和5年度にその理念を実現するために必要となる取り組みの方向性を「アクションプラン」としてとりまとめた。令和6年度以降はアクションプランにまとめた方向性に沿って、取り組みの具体化を行っている。

本業務は、上記2点の目標を具体化するための調査・集計・分析を行い、窓口業務における各手続の取り扱い方針を定め、新しい窓口体制構築のための基本構想の策定および調達仕様書の作成を目的とする。

5 区が目指す新しい窓口体制

区が将来的に目指すのは、手続き・相談を全てオンラインで行うことができる「来庁しない庁舎」を築くことである。

現在は本庁舎を中心に、各地域の拠点として事務所（小松川・葛西・小岩・東部・鹿骨）が配置され、窓口機能や地域のネットワークづくりを担っている。しかし、多くの区民にとって徒歩圏内とは言えず、建物自体も更新時期を迎えている。人口や歳入が減少すると見込まれる2100年に向けて、事務所の建物が耐用年数を迎えた際には、そのまま同じように事務所として建て替えるのではなく、より身近な場所で行政サービスを受けることができるように、区内各所に新たな地域の拠点となる「ミニ区役所」を順次整備していく想定である。

ミニ区役所内は住所異動に関する手続きだけでなく福祉関連の手続き・相談機能も含め各種手続きの窓口機能を備え、バックヤード業務は集約して一括事務処理センター・本庁舎の所管課が担う想定である。

なお、上記の体制は、電子申請の利用率が一定の水準以上に達した場合に初めて実現可能であり、電子申請の利用率に応じてミニ区役所の体制は変わることを想定している。そのため、電子申請率が一定程度向上するまでの期間については、各事務所とバックヤードの過渡

期の対応策も検討する必要がある。

加えてミニ区役所の整備は順次行われる想定であることから、現行の事務所とミニ区役所が併存する期間の体制についても検討する必要がある。

※区の新庁舎整備・ミニ区役所体制に向けたこれまでの検討は、区ウェブサイトから参照可能である。

◆「2100年の江戸川区(共生社会ビジョン)」実現に向けたアクションプラン(2024年8月)
https://www.city.edogawa.tokyo.jp/documents/48083/230915_actionplan.pdf#page=52

◆江戸川区公共施設再編・整備計画(2023年12月)
<https://www.city.edogawa.tokyo.jp/documents/132/saihenseibikeikaku.pdf#page=34>

◆広報えどがわ 令和6年12月特別号
<https://www.city.edogawa.tokyo.jp/e004/kuseijoho/kohokocho/kohoedogawa/2024/202412/12sp/tokusyu.html#naibu4>

6 委託内容

6-1. 現行窓口サービスの調査と分析

(1) 現庁舎における窓口サービスの現状を把握するための調査

- ・窓口混雑を解消するため、受託者の専門的知見を活用して、特に区の区民課・住民情報課・各事務所に対し調査を行い、業務の全体像(組織、対象手続、フロー、システム、業務の担い手、業務に要している時間)を体系的に整理する。
- ・現行手続情報を一覧化し、手続特性(来庁要否、システム利用等)を可視化することで、現状の窓口サービスに係る課題を把握する。また、窓口における各業務について、業務量の調査を行い、業務の重要性、難易度判断の要否等の業務特性を集計する。
- ・窓口利用体験調査の実施の支援(シナリオ作成、観察、計測)を行い、業務フロー上の各プロセスの所要時間や課題を整理する。窓口利用体験調査のペルソナ像は頻繁に来庁する2~3パターンの区民像を区と協議のうえ決定する。
- ・窓口サービスに係る区民ニーズ把握のため、来庁者アンケート調査を実施し、来庁者が窓口サービスに求める要素を可視化する。
- ・各調査は、過年度に区が実施した内容(データは契約締結後に提供)を整理した上で実施すること。また、調査の実施方針、調査内容や実施する根拠を提示し、区と協議すること。

(2) 調査結果の分析及び窓口サービス改善に向けた提案

- ・上記の調査結果や先進自治体の事例等の分析を通じ、窓口サービス機能の改善と職員の負担軽減の二つの側面から提案を行う。
- ・業務量調査結果から、特に業務委託の効果が高い業務を抽出し、アウトソーシング対象手続および手続ごとの対象プロセスを決定する。
- ・一括事務処理センターに集約する場合、集約時に係る課題の整理と対応の方向性の整理、その費用対効果を試算すること。
- ・短期、中期、長期の3つの観点から窓口業務の改善施策を整理する。
- ・短期、中期、長期のロードマップには①新庁舎移転、②ミニ区役所等の庁内の窓口に関する取り組みを考慮すること。

6-2. 庁内PTの運営支援

(1) 庁内PT会議への参加

- ・住基・戸籍関連部署の職員、GovTech 東京の選定するメンバーにて構成された会議へ、

月1回程度の頻度で参加する。

- ・会議においては、上記6-1で整理した検討課題の提案、課題解決における助言、議事録の作成等を行う。

(2) 資料の作成

- ・会議用の資料を作成すること。内容は区と協議のうえ決定すること。

6-3. 新しい窓口業務体制構築に向けた方針策定

(1) 一括事務処理センター基本構想の作成

- ・上記6-1. および6-2. の結果を踏まえ、一括事務処理センター設置に向けた計画案を作成すること。計画案には、一括事務処理センターの設置後の業務全体像、将来像、対象手続一覧、新しい業務フロー、職員・委託の必要工数、組織体制、課題対応策（規則等の見直し、偽装請負対策、組織体制の見直し等）、費用対効果、調達方式、ロードマップ、ミニ区役所等の窓口からの作業依頼を滞りなく処理できる人員配置、必要面積等を盛り込むこと。
- ・計画案には、現状の窓口の混雑解消に向けた方針や将来像だけでなく、ミニ区役所設置（2030年以降順次設置予定）、新庁舎移転（2031年予定）を見据えた段階的な取り組みを盛り込むこと。
- ・計画案の作成にあたり必要な場合は、BPO事業者及びシステムベンダ（デジタルツール関連）に対して情報提供依頼（RFI）を実施すること。また、回答を基に業務適合度分析、費用分析を行い、計画案に対する実現性、経済性分析を行うこと。
- ・計画案の作成に当たっては、ミニ区役所・事務処理センターとの役割分担・その他各種リスクを考慮したうえで、業務プロセスの検討を行うこと。

(2) 調達仕様書の作成および予算化支援

- ・一括事務処理センター設置にあたり必要な物品・備品等をまとめ、調達仕様書を作成すること。
- ・一括事務処理センター設置を実現するための費用情報を取りまとめ、予算化の支援を行うこと。

6-4. 現時点で特に課題と認識する点

類似の取り組みを実施している自治体に対する視察、昨年度および今年度に区が実施した各種調査結果を基に、現時点で区が特に課題と認識している点を以下に示す。提案に際しては以下の点に留意しつつ、提案すること。

項番	カテゴリ	特に課題と認識する点
1	窓口に係る課題	特に外国人の対応が増えており、窓口の対応時間が延伸傾向
2		電話対応に時間を要してしまい、通常業務の対応が後回しとなることがある
3	事務処理センターの実現に向けた課題	事務処理センターで取り扱う業務範囲の明確化
4		ミニ区役所等の窓口と事務処理センターとの間で遅滞なく意思疎通ができる手段の確保
5		ミニ区役所等の窓口あるいはオンラインで受け付けた内容を事務処理センターへスムーズに反映する手段の確保

6－5．全体プロジェクト管理

本委託業務を推進するに当たって、次のとおり進捗管理及び課題管理を行い、区と連携しながら円滑にプロジェクトを推進すること。

- (1) プロジェクト計画書の作成
- (2) 各種会議に必要な資料の作成
- (3) 各種会議を実施した場合には、議事録を作成

6－6．定例会への参加

- (1) 定例会への参加
 - ・業務の進捗の確認や課題解決を図るため、区担当者と隔週で定例会を実施すること。
- (2) 資料・議事録の作成
 - ・会議において必要な資料を作成すること。また、定例会終了後は速やかに議事録を作成し区の承認を受けること。

6－7．その他

- (1) 区職員との協議について
 - ・業務実施にあたり、区担当者と十分な打合せを行い密なコミュニケーションを図ることとする。また、業務の具体的な要件等に関しても随時協議を行い、柔軟に対応を行う。

7 業務遂行に当たっての留意点

- (1) 受託者は、契約締結後速やかに、本作業委託の実施体制図、実施工程表等を明記した実施計画書案を作成し、区の承認を受けること。
- (2) 受託者は、区の要求があった場合、随時委託作業の報告や委託内容に関する資料の提出を行うこと。
- (3) 区は、受託者が本業務を行うに当たり必要な情報、媒体、資料等を適切な方法で提供するものとする。
- (4) 受託者は、区の庁舎内で本業務を行う場合、区の業務運営に支障をきたさないようにこれを実施すること。
- (5) 受託者は、本業務の遂行に関し仕様書に明記されていない事項や疑義があるときは区と協議を行い、合意した内容に基づき業務を遂行すること。

8 納入物件及び納入期限

前記6の委託内容で掲げた一括事務処理センター設置に向けた計画案の外、以下の成果物を電子媒体に格納し、区の指定する期日までに納入すること。

なお、いずれの成果物も提出前に区と複数回の協議を行い、納入期限までに区の承認を得ること。

項番	成果物	納入期限
1	現行窓口サービスの調査と分析に係る報告書	令和8年5月1日（金）
2	新しい窓口業務体制構築に向けた方針策定に係る報告書および方針	令和8年7月15日（水）
3	庁内PTで提示した資料、議事録	PTの都度提出、最終的にまとめたものを履行期限までに提出
4	一括事務処理センター予算化に向けた費用情報を取りまとめた資料	令和8年6月1日（月）

5	一括事務処理センター設置に向けた計画案	令和8年6月1日（月）
6	BPO 事業者調達仕様書	令和8年7月31日（金）

9 納入先・連絡先

江戸川区中央一丁目4番1号
地域振興課 庶務係
電話：03-5662-0510（直通）

10 納入物件の帰属

成果物に関する著作権の帰属については、次の各号に定めるとおりとする。

- （1）本作業委託における成果物のうち、区自らが新規に作成したドキュメント、区又は第三者が従前から保有していた著作物の著作権を除き、受託者に帰属するものとする。
- （2）成果物が日本法における第三者の著作権又は特許権等の権利を侵害した場合には、受託者はその判断に基づき、権利侵害のないものへの改変等合理的な範囲でとり得る措置を講ずるものとする。ただし、受託者の責に帰すことができない事由に起因する場合には、受託者は本条に基づく義務を負わないものとする。

11 機密保持

- （1）受託者は、本契約に関して知り得た秘密を第三者及び受託者の従業員で本作業委託遂行に関係しない者に一切、開示・漏洩してはならないものとする。この契約終了後も同様とする。
- （2）受託者は、本契約の履行に必要な区が秘密と指定して開示された情報を他の用途に使用してはならない。本契約終了後も同様とする。
- （3）受託者は、本契約の履行により知り得た内容を第三者に提供してはならない。本契約終了後も同様とする。ただし、当該情報が公知公認のものである場合を除く。
- （4）受託者は、本契約に基づく業務を処理するため、区から引き渡された資料等を区の承諾なくして複写又は複製をしてはならない。また、本契約終了後は、速やかに区あてに返還し、若しくは廃棄し、又は消去しなければならない。
- （5）受託者は、本作業委託に係る情報の保管・管理に万全を期し区の求めに応じて、安全管理体制に係る報告又は資料等の提出を行わなければならない。
- （6）受託者は、契約目的物の納入前に事故が生じたときには速やかにその状況を書面により区へ報告し、区の指示に従わなければならない。
- （7）受託者は、区から提供された資料等のうち受託者が契約履行のために作成したそれらの記録媒体については、施錠できる保管庫等に格納する等、適正に管理しなければならない。
- （8）本作業委託の履行に当たり、再委託を行う場合、受託者はあらかじめ文書で区に申し出て、区の承諾を得なければならない。

なお、当該文書には、以下の事項を記載するものとする。

- ①再委託の必要性
- ②受託者における再委託先の選定基準
- ③受託者における再委託先の委託管理方法
- ④再委託先の名称、代表者及び所在地
- ⑤再委託する業務の内容
- ⑥再委託する業務に含まれる情報の種類

⑦再委託先のセキュリティ管理体制

⑧その他区が指定する事項

また、本作業委託に関する契約及び仕様で定める事項については、受託者の責任のもとで再委託先においても同様に遵守するものとする。

- (9) 受託者は、契約書及び「個人情報保護に関する特約条項（様式 2）」に基づき、個人情報の管理と情報セキュリティについて、万全の対策措置を講ずること。また、本作業委託は特定個人情報を取り扱うため、区ホームページに記載されている次の規定を踏まえた安全管理措置を講ずること。

①江戸川区特定個人情報の安全管理に関する基本方針

②特定個人情報の取扱いに関する管理規程

- (10) 受託者はセキュリティ対策実施状況について、文書により区に報告すること。

1 2 契約不適合責任

- (1) 成果物の検収後 1 年以内に成果物について、仕様書に定める業務要件との不一致（以下「契約不適合」という。）が発見されたときは、区は受託者に対して速やかにその内容を通知するものとし、その瑕疵の修補を請求することができる。
- (2) 区は契約不適合を理由に代金減額の請求および契約解除することはできないものとする。

1 3 完了確認及び支払方法

- (1) 受託者は、本作業委託が完了した場合には速やかに完了報告書により本作業委託の完了の旨を区に報告するものとし、区は完了報告書を受領後速やかに本作業委託の完了を確認するものとする。
- (2) 委託料の支払いは、完了確認後受託者から請求書を徴して処理する一括払いまたは「8 納入物件及び納入期限」に記載の納入物件の納入・検査完了をもって処理する分割払いのいずれかを候補者と区が協議のうえ決定する。

1 4 その他

- (1) ディーゼル車規則適合車による配送
自動車を利用する際は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）の規定を遵守すること。
- (2) 受託者は、本作業委託の遂行に関し本仕様書に明記されていない事項や疑義があるときは、区と協議を行い合意した内容に基づき業務を遂行すること。
- (3) 受託者とその関連事業者は、公共調達の公平性および透明性を確保する観点から、後発案件へ参加することはできないものとする。関連事業者とは、親会社、子会社および同一の親会社を持つ会社ならびに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者をいう。