

令和7年度仙台市窓口相對型申請支援システム導入に係る業務改革（BPR）支援業務委託 仕様書

1 業務名称

令和7年度仙台市窓口相對型申請支援システム導入に係る業務改革（BPR）支援業務委託（以下「本業務」という。）

2 業務の目的

本市では、「Full Digitalの市役所」の実現を目指しており、区役所・総合支所において「書かない」「待たない」「行かない」窓口の実現を到達目標としている。

「書かない」「待たない」「行かない」窓口のうち、「書かない」窓口の取り組みの一環として、手続き時間の短縮や申請書記載の負荷軽減等、住民サービスの向上及び職員の事務負担軽減・業務効率化を目的とし、窓口DXaaS（本市では「窓口相對型申請支援システム」と呼称。以下、「相對型システム」）の導入に向けた検討を進めている。

検討においては、相對型システム導入に向けたBPR（業務手順、処理方法の見直し）が必要となる。

本業務は、相對型システム導入に向けたBPRの支援を行うことを目的とする。

3 履行期間

契約締結の日から令和7年10月31日まで

4 業務の実施

- (1) 本業務は、本仕様書に基づいて実施すること。
- (2) 受託者は、業務の実施にあたり、関係法令及び条例を遵守すること。
- (3) 受託者は、本市と協議を行い、その意図や目的を十分に理解した上で、適切な人員配置のもと業務を実施すること。
- (4) 受託者は、業務の進捗等について、定期的に市へ報告を行うこと。
- (5) 受託者は、本業務の実施過程で知り得た内容について、第三者に漏らしてはならない。
- (6) 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- (7) 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託する時は、あらかじめ市の承認を得ること。
- (8) 本仕様書に定めのない事項及び業務実施に関し疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議を行い、指示を仰ぐこと。

5 対象課及び対象業務

(1) 対象課

5区2総合支所の保健福祉センター各課を想定（合計23課）

5区役所：家庭健康課、保育給付課、介護保険課、保険年金課

宮城総合支所：保健福祉課、保険年金課

秋保総合支所：保健福祉課

(2) 対象業務

「引っ越し（市外転入・区間異動・区内転居）」時に発生する手続き（約40手続きを想定）とする。

(3) 業務改革（BPR）支援の対象範囲

対象課の引っ越し手続きに係る主にフロントヤード部分とする。

① 対象課窓口までのフロントヤード部分

市HPなどWeb上での案内、戸籍住民課から対象課窓口までの導線、番号札（発券機）、カウンター、サイン、掲示物、待合スペース、等

② 対象課窓口での対象手続き受付業務

申請書様式、他課への案内方法、相対型システム利用を想定した基幹系端末の配置、等
※単体での手続きも対象とする

6 業務内容

業務改革（BPR）を進めるにあたり、対象課について、業務ごとに各区総合支所を横断したワーキンググループ（WG）を立ち上げ、ワーキンググループごとに業務を行う。

なお、対象業務における現状の資料については、契約締結後に本市から提供するものとし、受注者は本資料を事前に読み込み、必要に応じて他都市の事例等情報収集のうえ業務にあたることとする。

(1) 体制

事務局：市民局区政部戸籍住民課区役所窓口デジタル化推進担当

戸籍住民課：戸籍住民課WG

保健福祉センター：家庭健康課WG、保育給付課WG、介護保険課WG、保険年金課WG

※（以下、上記保健福祉センターの4つのWGをまとめて業務別WGと総称。）

(2) 実施項目（案）

① キックオフ（顔合わせ）

本業務改善（BPR）の目的、スケジュール等について、業務別WGメンバーに共有する。

② 問題、課題の特定及び原因追究

対象業務について、現地確認や本市が提供する現状整理資料をもとに、相対型システム導入に向けた業務遂行上の問題・課題を抽出する。

③ 改善施策の検討・提案

②で抽出した問題・課題について、改善施策を検討し、具体的かつ実現可能な施策を提案する。業務施策については、市民・職員に与える影響（メリット・デメリット）やリスクを整理したうえで検討すること。

④ 改善施策の実施スケジュール作成

改善施策について、優先順位付けを行い、改善施策の実施に向けたスケジュールを作成する。

⑤ 戸籍住民課WG及び業務別WGの運営支援等

受注者は業務別WGの実施にあたり、会議や打合せに参加した際は、議事録を作成のうえ速や

かに本市の承認を受けることとする。

(3) 実施範囲

上記「実施項目（案）①～⑤」のうち、各WGで実施する項目は下記のとおりとする。

戸籍住民課 WG：⑤（会議・打合せへの参加及び議事録作成）

業務別 WG：①、②、③、④、⑤（キックオフから改善施策の検討・提案まで一気通貫で実施）

(4) その他

- ・ 受託者は契約後、事務局と本事業の進め方について打合せを行うこととする。
- ・ 業務別WGの実施にあたり、「(2) 実施項目（案）①②」については、できる限り集合形式（対面）で実施することとする。また、「(2) 実施項目（案）」について、より効果的、効率的な進め方がある際には、事務局と協議のうえ適宜変更することとする。
- ・ 受注者は、本業務の遂行にあたり必要と判断した資料（業務マニュアル等）について、仙台市に対し提供を要請することができる。仙台市は、受注者から要請があった資料について、可能なものを受注者に提供することとする。

7 実施スケジュールの目安

	R7年 6月	7月	8月	9月	10月
戸籍住民課WG	WG参加	→			
業務別WG	キックオフ	WG実施	→		報告書作成・提出

8 成果品

- (1) 上記のスケジュールを参考に、完了した業務から所定の業務完了届及び成果品を提出し、本市の検査を受けること。検査において、本市から訂正等を指示された場合には、直ちにこれを訂正すること。
- (2) 業務の完了後において、受託者の責に帰す業務の瑕疵が発見された場合には、本市の指示に従いこれを是正すること。
- (3) 本業務における成果品は以下のとおりとし、①、②については業務別WG単位で作成し提出すること。
 - ①令和7年度仙台市窓口相対型申請支援システム導入に係る業務改革（BPR）支援業務委託報告書（2部）
 - ②その他、業務実施に関連する資料（一式）
 - ③上記における電子データ（一式（CD-R））

9 支払い

市は、全ての委託業務の完了を確認後、支払請求書を受理したときは、請求があった日から起算して30日以内に一括して委託料を支払うものとする。

10 その他

- (1) 受託者は、成果品に係る著作権法第21条から第28条までに定める権利について、成果品の引渡し時に発注者に無償で譲渡するものとする。ただし、本業務開始前に受託者が所有する著作権については、この限りではない。
- (2) 受託者は、本業務により得られた成果品及び資料、情報等は、市の許可なく他に公表、貸与、使用、複写等をしてはならない。
- (3) 受託者は、本業務中に事故が生じないよう細心の注意を払うとともに、万が一事故が生じた場合には、生じた事故に対して一切の責任を負うものとし、事故状況等を速やかに市に報告し、最善の処置を行わなければならない。