

## 東郷町フロントヤード改革推進支援業務仕様書

### 1 業務名称

東郷町フロントヤード改革推進支援業務

### 2 背景

少子高齢化や人口減少が進行する中、基礎自治体においては限られた人的・財政的資源のもとで、多様化・複雑化する住民ニーズへの確かつ柔軟に対応することが求められている。特に、住民と行政の接点である窓口・相談・申請等（フロントヤード）業務では、住民が求める「迅速さ」「わかりやすさ」「オンラインを含めた選択肢の多様性」に応えるとともに、定型的・反復的業務に追われる職員の負担を軽減し、本来注力すべき住民サービスへの人的資源を振り分けるための抜本的な業務改革とDXの推進が不可欠となっている。

また、国が主導する自治体情報システムの標準化・共通化の動きも本格化する中、各自自治体には単なるデジタルツールの導入にとどまらない、全体最適を見据えた業務プロセスの根本的な見直しが求められている。

こうした背景のもと、本町では副町長を委員長とする「東郷町デジタルトランスフォーメーション推進委員会」や、当該委員会にDXを推進するために必要な施策項目及び具体的な手法を検討させるために設置した、窓口部署の職員を主体とする「窓口改革作業部会」における議論等を通じ、令和8年3月に本町が目指す理想の窓口像や今後のロードマップを取りまとめた「東郷町フロントヤード改革指針」を策定した。

今年度は、この指針に基づくフロントヤード改革を計画段階から実装段階へ移行させる重要な時期となる。本町が目指す理想の窓口像を実現するためには、指針に基づいた具体的取組を着実に実装していくとともに、職員一人一人がデジタル技術を活用し、自律的かつ継続的に業務改善を行える意識改革が求められる。本業務は、本町のフロントヤード改革を実装段階へと円滑な移行を図るとともに、住民満足度の向上と持続可能な行政運営の両立を目指すために実施するものである。

### 3 業務目的

本業務は、「東郷町フロントヤード改革指針」に基づき、自治体として目指す将来像の実現に向けた具体的取組の実装と、フロントヤード改革を全庁的に波及させることを目的とする。

住民サービスに対する利便性向上や多様なチャネルへの期待が高まる中、「行かない窓口」の実現に向けたオンライン申請等のモデル事例の創出や、「書かない窓口」の実現に向けた検討を通じて、住民にとって便利でわかりやすく、職員にとっても持続可能な窓口サービスの構築を推進する。

併せて、本業務ではフロントヤード改革を本町職員自らが推進できる「業務改善の自走化」を目指すものとし、実践的なデジタルツールの活用研修や、特定の業務改善に対する伴走支援を行うことで、課題解決を自ら実行・評価できるデジタル人材を育成する。

さらに、本業務の運営により得られた成果や知見を「東郷町DX推進委員会」や「窓口改革作業部会」等を通じて全庁的に展開することにより、自治体全体として住民の利便性向上と職員の業務効率化を図る。

#### 4 業務履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

#### 5 本業務に関する町の考え方

- (1) 指針が示す将来像「東郷モデル」の着実な実現に向け、オンライン申請を通じた具体的な窓口業務改善のモデル事例を創出する。
- (2) デジタルツール等を活用した実践的研修や伴走支援を行い、職員が自立的かつ継続的に業務改善を行える意識改革を行い、デジタル人材の育成を図る。
- (3) (1)及び(2)で創出した窓口改革の優良事例や実践的なノウハウを体系化し、他部署へ共有することで、全庁的な業務改善の横展開を目指す。

#### 6 業務の内容

次の業務を行うものとする。

なお、業務の内容は本業務に必要と思われる事項を示したものであり、受託者からの企画提案に基づき、本町と受託者で協議して内容を決定するものとする。

##### (1) 「東郷町フロントヤード改革指針」推進支援業務

- ① 「東郷町フロントヤード改革指針」における基本方針Ⅰ「自宅でできる手続の拡大」の実現に向け、本町の指定する3業務について、オンライン申請の利用促進と職員の負担軽減につながる業務見直しに向けて、様式の見直しから業務フローの整理、オンライン申請ツールの選定、申請フォームの作成及び運用までを伴走支援すること。

なお、オンライン申請ツールは原則、本町で導入済みの既存ツールを活用すること。

また、支援した3業務をモデル事例として庁内に展開するため、上記取組のノウハウの整理を行うこと。

- ② 同指針における基本方針Ⅲ「何度も同じことを書かない窓口」の実現に向け、関係部署の職員を対象にシステムの理解促進と意識醸成を図るための支援を行うこと。

併せて、標準化動向を踏まえた取組の方向性を検討し、具体的な導入ロードマップの策定支援を行うこと。

<ロードマップ構成案>

令和8年度 : 調査・研修・ロードマップ策定

令和9年度 : 運用フロー検討・試行導入

令和10年度～ : システムの実装・効果測定

- ③ 同指針における基本方針Ⅱ「身近な場所から行政にアクセス」、基本方針Ⅳ「待たない・迷わない窓口」及び基本方針Ⅴ「安心して利用できる窓口」の実現に向け、専門的知見に基づく助言や、進捗管理の支援等を行うこと。

- ④ データを活用した継続的な窓口改善の実現に必要なデータ項目の整理や分析を通じ、本町におけるフロントヤード改革の取組成果や更なる改善に向けた提言を行うこと。

(2) 検討組織の運営支援

- ① 「東郷町DX推進委員会」において、会議資料の作成支援に加え、会議への出席や意見の取りまとめ、議事録の作成を行うこと。

なお、会議は年2回程度の実施を想定しているが、回数については柔軟に対応すること。

- ② 「窓口改革作業部会」において、会議資料の作成支援に加え、会議への出席や意見の取りまとめ、議事録の作成を行うこと。

なお、会議は年5回程度の実施を想定しているため、柔軟に対応すること。

- ③ その他庁内において政策検討等を行う会議がある場合には、会議資料の作成等、本町の求めに応じて必要な支援を行うこと。

(3) デジタル人材育成及び伴走支援業務

職員が自律的かつ継続的に業務改善に取り組めるよう意識改革を行うため、以下の支援を行うこと。

なお、受託者は、本業務の目的達成に向け、以下に示す研修及び伴走支援を効果的に連動させた実施方法（研修と伴走支援の実施順序や、相互で実施結果を反映する仕組み等を含む）について、具体的に提案すること。

① 実践的研修の実施

ア デジタルツール等を活用した実践的な研修を実施すること。

イ 研修は、職員がツールを理解するだけでなく、実際の業務で活用・実装できる内容とすること。

ウ 研修内容には、以下を含むこと。

(ア) 実業務または実データを用いた演習

(イ) 業務改善に直結する成果物の作成

エ 研修で活用するデジタルツールは、本町で導入済みの既存ツールに加え、今後導入が有用と考えられるツールも含めて検討するものとし、本町と協議の上決定すること。

オ 昨年度に実施した研修の内容を踏まえた上で、より効果的かつ実効性の高い研修を実施すること。

<昨年度実施した研修>

DXマインド醸成研修、サービスデザイン研修、BPR実践研修、

データ分析研修

カ 研修の受講対象者については、「窓口改革作業部会」の部会員を主体とし、本町と協議の上決定すること。

② 課題解決に向けた伴走支援

ア デジタルツールの活用により特に業務改善効果が見込まれる業務を3件程度選定

し、業務改善の実装に至るまで伴走支援を行うこと。

イ 対象業務は、全庁的な照会や研修過程における課題抽出を踏まえ、本町と協議の上選定すること。

ウ 伴走支援は、以下に示すプロセスを基本としつつ、より効果的な手法がある場合は、本町と協議の上、柔軟に実施すること。

＜基本プロセス（例）＞

- 1 業務分析・課題の可視化（A s - I s 整理）
- 2 解決策の設計（ツール選定含む）
- 3 試行・プロトタイプ構築
- 4 実装・運用支援
- 5 効果測定・改善提案

③ 成果の横展開及び内製化支援

ア 伴走支援の成果を全庁的な取組へ展開するため、以下を実施すること。

- (ア) 事例共有資料の作成
- (イ) 成果報告会の実施
- (ウ) 横展開可能なテンプレートの整備

④ 伴走支援により取り組む業務改善の内容を以下の観点から評価・検証するとともに、業務完了時には取組成果を報告すること。

＜解決策の評価例＞

- ・ 費用対効果（コスト削減、時間削減、満足度向上）
- ・ 拡張性（他業務への展開のしやすさ、マニュアル化の容易さ）
- ・ 持続性（持続的改善の可能性）

(4) 定例ミーティングの実施

- ① 業務の進捗状況の共有や課題解決に向けた協議を行うため、月に1回程度、本町事務局との定例ミーティングを実施すること。
- ② なお、やむを得ない事情により実施が困難な場合は、事前に本町と協議の上、代替措置（書面報告等）を講じるなど柔軟に対応すること。

(5) その他助言及び情報提供

東郷町フロントヤード改革指針の具体的な実現に必要な資料の提供や支援を行うこと。

## 7 成果品

本業務の成果品は次のとおりとし、電子データで提出すること。提出に当たっては、PDFデータのほか、本町において編集や活用が可能なファイル形式とし、CD-R等の媒体に格納して提出すること。

なお、本業務における成果品の著作権、著作権等の一切の権利は本町に帰属するものとする。

また、成果品の納品場所は、東郷町役場企画部企画政策課とする。

(1) 行政手続のオンライン化マニュアル

1部

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| (2) 「書かない窓口」将来像及び導入ロードマップ  | 1部 |
| (3) 実践的研修結果報告書             | 1部 |
| (4) 伴走支援実施報告書              | 1部 |
| (5) 東郷町DX推進委員会及び窓口改革作業部会資料 | 1部 |
| (6) 本業務において作成した資料等         | 1部 |
| (7) その他町から指示があったもの         | 1部 |

## 8 支払い方法

業務終了後に一括で支払うものとする。

## 9 業務の指示監督等

- (1) 受託者は、本業務を実施するに当たり、本町の意図及び目的を十分理解した上で、十分な経験及び知識を有する技術者を定め、かつ、適正な人員を配置するよう努めるとともに、正確・丁寧に行うものとする。
- (2) 受託者は、本業務を実施するに当たり、当該契約に基づき本町が定める監督職員と常に密接な連絡を取り、その指示に従わなければならない。
- (3) 受託者は、業務上必要と認められるもので、本仕様書の解釈に疑義が生じた事項及び仕様書に明記していない事項については、本町と事前に協議し、その指示に従わなければならない。

## 10 その他

- (1) 業務の実施に当たっては、本仕様書のほか、関係法令、規則等を遵守すること。
- (2) 業務の実施に伴い個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。
- (3) 本業務を円滑かつ適切に進めるため、打合せ協議は、業務に支障のないように必要に応じて都度行うものとする。
- (4) 業務の実施に当たり使用する図表やデータ、画像等の著作権・使用权等の権利については、受託者において使用許可を得ること。  
なお、これらを怠ったことにより著作権等の権利を侵害したときは、受託者はその一切の責任を負うこと。
- (5) 業務における成果品およびデータ等を含むあらゆる製作物については、本町が著作権を持つものとし、本町が自由に加工、複写、ホームページの作成、増刷等を行い、公表できるものとする。
- (6) 本業務に必要な資料で、本町が所有している提供可能な資料については貸与する。この場合において、業務が完了した後は、速やかに資料を返却すること。
- (7) 本業務が完了し、検査に合格して竣工と認められた後であっても、成果品に誤りが発見された場合は、受託者の責任において処理するものとする。