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し、地域社会における行政の役割がより重要かつ多様化している中で、基礎自治体には限られた人員・予算のもとで、住民ニーズに的確かつ柔軟に対応することが求められている。特に、自治体の「顔」となる窓口業務においては、手続きに要する時間や複雑さ、属人的な対応に起因する課題が根強く、住民からの不満やサービス低下にもつながりかねない要因となっている。

一方で、行政サービスに対する住民の期待は「迅速さ」「わかりやすさ」「選択肢の多様性（窓口・オンライン・郵送など）」へと変化しており、従来型の窓口業務ではこれらを十分に満たすことが難しくなってきている。

また、職員側においても、定型的・反復的業務に追われることで、本来職員が果たすべき業務やサービスの提供が難しくなるなどの課題も懸念される。このような背景から、住民サービスの質的向上と行政運営の効率化の両立を図るためには、窓口・相談・申請等（フロントヤード）業務の抜本的な見直しと、ＤＸを活用した業務改革が不可欠である。

本町では、副町長を委員長とする「東郷町ＤＸ推進委員会」において、基本方針に基づくＤＸの取組を全庁横断的に推進しており、職員による「窓口改革作業部会」を設置し、現場職員の視点から「理想の窓口像」について検討を進めてきた。こうした職員主体の議論と実態把握をもとに、窓口改革の方向性を体系的に整理し、ＤＸによる提供価値を明確化する「フロントヤード計画」を策定し住民との接点を刷新することを通じて、住民満足度の向上と職員の生産性向上の両立を目指す。

3　業務目的

本業務は、住民との接点であるフロントヤード業務の抜本的な改革に向けて、自治体として目指す将来像を全庁的な合意を形成しつつ明確化するとともに、それを段階的に実現するための実行計画（ロードマップ）を策定することを目的とする。住民サービスをめぐっては、利便性やスピード、多様なチャネル（窓口・オンライン等）への期待が高まる一方、基礎自治体では人材・財源の制約が厳しさを増しており、住民満足度の向上と業務の効率化を両立する新たな仕組みの構築が不可欠である。こうした課題に対し、デジタル技術の活用と、現場職員の視点に立った業務改善を連携させることで、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実現を図る。

あわせて、本業務では計画策定の過程を「職員の人材育成・意識変革の場」として位置付け、各種研修やワークショップ等を通じて、課題を抽出し、解決策を構想・実行できる職員の育成を推進する。これにより、窓口改革にとどまらず、自治体全体としての変革対応力の強化、自律的・継続的な業務改善文化の醸成と本町に対する職員エンゲージメントの向

上を目指す。

4　業務履行期間

契約締結の日から令和８年３月31日まで

5　本業務に関する町の考え方

⑴　住民窓口の現状及び住民ニーズの調査を行うことで、窓口における課題を整理し、本町の特性を分析する。

⑵　目指すべき将来像を明確化し、将来像の実現に向けたロードマップを本町の特性を踏まえた「東郷モデル」として示す。

⑶　計画策定の過程も職員研修の一環と考え、職員のＤＸに対するマインドセットを醸成し、改革意識を高めていくことで、ロードマップを自走できる人材を育成することに重視する。

6　業務内容

本業務を実施するため、次の業務を行うものとする。

なお、業務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、町と受託者で協議して内容を決定するものとする。

⑴　住民窓口における調査・分析業務

①　町の課題の抽出及び整理するため、現場職員へのヒアリングや住民アンケート等の手法を用い、住民窓口の現状及び住民ニーズを調査すること。

②　窓口における来庁者属性や対応履歴等のデータから東郷町の特性を分析すること。

③　調査結果により整理された町の課題については、優先順位を整理すること。

④　課題における解決策はデジタル活用に限らず多角的な視点から検討するとともに、その評価を行うこと。

＜解決策の評価例＞

- 費用対効果（コスト削減、時間短縮、満足度向上）
- 実現可能性（制度、技術、人材面）
- 持続性（継続的改善の可能性）

⑵　フロントヤード改革実行計画の策定業務

①　東郷町におけるフロントヤード改革の取組み、期待される効果、目指すべき将来像、将来像の実現に向けたロードマップ等を作成し、「フロントヤード改革実行計画（案）」として取りまとめること。

なお、目指すべき姿を将来像として明確化すること。

また、ロードマップは窓口業務分析の結果を基に本町の特性を踏まえた「東郷モデル」として示すこと。

＜ロードマップの構成案＞

短期（～令和７年度）：調査・研修・制度設計

中期（令和８年度）　：ツール導入検討・試行導入

長期（令和９年度～）：ツール導入・全庁的展開・他自治体連携

② ロードマップの自走支援として、窓口ＤＸサービスの個別取組を幅広く調査し、その比較、実装手順案、想定されるシステムを提示すること。

＜個別取組の例＞

ＤＸＳａａＳ導入を踏まえた書かない窓口、キオスク端末等

③ 以下に示す本町で今後実装予定のＤＸ関連施策との整合を図ること。

＜今後実装予定のＤＸ関連施策＞

・ コンビニにおけるマイナンバーカードを利用した証明書等発行の開始

・ 標準化システムの導入

⑶ 検討組織の運営支援

① 副町長を委員長とし、本町の課長級職員等を委員として構成する「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、回数に応じて柔軟に対応すること。

② 職員により構成する「窓口改革作業部会（仮称）」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、会議は職員研修の一環として実施するものとし、複数回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、会議資料の作成支援等、本町の求めに応じて必要な支援を行うこと。

⑷ 職員研修及びワークショップの実施

① 今後設置予定であるＤＸ推進リーダー等に対して研修を行うに当たり、受講対象者の選定に関する助言等の支援をすること。

なお、ＤＸ人材の育成に当たってより効果的なその他手法があれば併せて助言すること。

② 計画策定の過程も職員研修の一環と考え、職員のＤＸに対するマインドセットを醸成し、改革意識を高めていくことに重視した人材育成研修を実施すること。

また、改革意識を持ち、策定したロードマップを自走できる人材を育成する研修を実施すること。

③ 研修案

・ ＢＰＲ研修（業務改善）

現状業務の棚卸、ムダの見える化、改善案の企画など

・ デザイン思考研修

住民ペルソナの作成、カスタマージャーニーマップ、プロトタイピングなど

・ デジタル人材育成研修

マインド醸成、基礎的なデジタルスキルの向上、データ利活用、プロジェクトマネ

ジメント手法の習得など

⑸　その他助言及び情報提供

フロントヤード改革実行計画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、発注者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、版権等の一切の権利は発注者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。

⑴	窓口業務分析結果報告書	１部
⑵	調査資料、調査様式及び調査結果	１部
⑶	フロントヤード計画（将来像及びロードマップ）	１部
⑷	職員研修結果報告書	１部
⑸	本業務において作成した研修資料等	１部
⑹	その他発注者から指示のあったもの	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

⑴　受注者は、本業務を実施するに当たり、発注者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。

⑵　受注者は、本業務を実施するに当たり、当該契約に基づき発注者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。

⑶　受注者は、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、発注者と事前に協議し、その指示に従わなければならない。

10　その他

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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。

⑷　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・使用権等の権利については、受注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、受注者はその一切の責任を負うこと。

⑸　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、発注者が著作権を持つものとし、発注者が自由に加工、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。

⑹　本業務に必要な資料で、発注者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。

⑺　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、受注者の責任において処理するものとする。