

別冊

フロントヤード改革調査業務
公募型プロポーザル要求水準書

令和6年3月

酒田市

目次

第1章 総則	1
1 本書の位置付け.....	1
第2章 要求水準	1
1 フロントヤード改革に関する事項.....	1
(1) 目指すべきフロントヤード像の企画・検討	1
(2) 実証事業実施	2
(3) データ分析.....	5
2 事業全般に関する事項	5
(1) スケジュール.....	6
(2) 進捗管理.....	6
(3) 資金計画.....	6
(4) 実施体制.....	6
(5) 本事業の目的を達成するために有効な追加提案.....	7

第1章 総則

1 本書の位置付け

本要求水準書は、酒田市が公募する「フロントヤード改革調査業務公募型プロポーザル」において要求する技術水準・運営に関する水準を記し、企画提案書を提出しようとする者（以下「企画提案者」という。）が企画提案書を作成するための具体的な指針及び対応する評価項目を示すものである。

なお、各要求事項に記載する「主な評価項目」の記載内容は、別紙「評価項目」の評価対象項目の番号を指している。

第2章 要求水準

1 フロントヤード改革に関する事項

企画提案者は、酒田市が実施する自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト（以下、本プロジェクトという。）に関する調査について、次の（1）～（3）に示す要求水準を満たす調査報告書を作成すること。

なお、本事業で企画・検討する内容は、本事業終了後も本市において実施することを予定している。そのため、本市の職員が自立的に管理可能な手法での実施及び分析を提案すること。（体制・スキル・リテラシーのみならず、職員の業務負担も踏まえて提案すること）

（1）目指すべきフロントヤード像の企画・検討

企画提案者は、以下の①から④の実施方法の詳細を明らかにして提案すること。

① 目指すべきフロントヤード像、サービス像及びKPI 検討

別添1「総務省への企画提案書概要資料」及び別添2「酒田市のこれまでの検討経過資料」を参考に、本市が目指すべきフロントヤード像（それを継続的に市民に対して提供していくための体制像を含む）及びその管理のためのKPI 検討を行う。

特に、本プロジェクトの対象である「出生」、「おくやみ」手続きについては本市が目指すべきフロントヤード像を踏まえたサービス像とKPI 検討を行う。また、本市が目指すべきフロントヤード像実現のため、その他のライフイベントに関する業務及び相談業務へのサービス拡張に向けた方針も検討する。

なお、目指すべきフロントヤード像及びサービス像の検討にあたり、別添1「総務省への企画提案書概要資料」に記載している「来庁より便利なオンライン申請」、「スムーズかつ書かない来庁窓口」の実現及び業務全体の効率化は必須検討事項とする。

主な評価項目：1(1)①～③、(2)①～③、(3)①②④

※別添1「総務省への企画提案書概要資料」に記載している「どこでも相談」は必須事項ではないが、検討の支援が可能な場合は提案してもよい。

※目指すべきフロントヤード像の企画・検討については、別添1及び別添2を踏まえて具体的なフロントヤード像及び企画検討手法を提案すること。

※具体的なフロントヤード像は、別添1及び別添2を踏まえて、目指すべき方針と具体的にどのようなサービス（フロントヤード及びバックヤード）によって実現するのかを提案すること。

※企画検討手法は、企画検討のための情報（先進事例・本市の現状把握などを想定）を入手する手法や企画案のブラッシュアップ手法等の具体的に提案すること。

② 本プロジェクトの対象範囲の設定

本プロジェクトで実証及びデータ分析を行う対象となる具体的な手続き及び業務の範囲を設定する。

主な評価項目：1(1)①～③、(2)①～③、(3)①②④

※本プロジェクトの必須実証範囲は「出生」、「おくやみ」に関する手続きであるが、それらをより具体化し、例えば、「出生届」、「出生に伴う児童手当の申請」などの個別手続きレベルでの対象設定を想定している。

※対象範囲は、事業を進める中で決定するため、本項目を実施することがわかるよう提案されていれば良い。

③ 導入サービスの設定

(1) ①で検討したフロントヤード像、サービス像及びKPI把握を実現するために導入すべきサービス（単なるシステムやツールの導入にとどまらず、既存のシステム等の活用や業務方法の見直しによる市民への価値提供や業務効率化を含む）の検討を行う。

主な評価項目：1(1)①～③、(2)①～③、(3)①、②、④

※導入サービスについて、新規提案がある場合は、(1) ①で提案するフロントヤード像と合わせて（その実現にどう資するかがわかるように）提案すること。

④ 業務改善のイメージ検討

(1) ③で検討した導入サービスを踏まえた個別業務の業務改善イメージを検討する。

主な評価項目：1(1)①～③、(2)①～③

※業務改善のイメージ検討は、事業を進める中で決定するため、本項目を実施することがわかるよう提案されていれば良い。

(2) 実証事業実施

企画提案者は、以下の①から④の内容の実施または実施支援方法を明らかにして提

案すること。

① 各業務の運用方法の検討

(1) で検討した内容を踏まえた各業務の運用方法の検討を行う。(各業務におけるビジネスプロセス・リエンジニアリング(以下、BPR という。)を含む。)

主な評価項目:1(1)①~③、(2)①~④

※特に、BPR の支援方法について具体的に提案すること。(どのような作業を行って BPR を進めるのか、各作業で本市職員が実施すべき内容及び企画提案者が支援する内容、成果物イメージなどがわかるよう提案すること)

② 導入システムの要件定義支援

本市が行う、(1) で検討した内容を踏まえた各業務に必要なとなるシステムの仕様検討を支援する。

なお、本市では以下のシステム・ツールを導入する。本事業の受託者には、本事業で検討した実現すべきフロントヤード像及びサービス像を実現するための具体的な要件定義を支援する。

主な評価項目:2(1)

※要件定義支援は、事業を進める中で決定するため、本項目を実施することがわかるよう提案されていれば良い。

※本市は、株式会社日立システムズの「ADWORLD」を基幹業務システムとして使用している。本事業のために基幹業務システムの変更を行うことは想定していないため、その前提で提案すること。

■ 本市が導入する予定のシステム・サービス

※以下のシステムのうち、窓口 DX ソリューション及び WinActor については代替システムを認めないが、その他のシステム・ツールについては、企画検討の結果、別のシステム・ツールとなる可能性もある。企画提案段階で別のシステム・ツールの利用を想定した提案を行う場合は、企画提案にかかる見積書のほかに当該システム・ツールの設定費用及び5年間の使用料の見積書を提出すること。また、導入や設定に要する期間を十分考慮し、事業期間内に実証を行うことができるよう注意して提案すること。

システム・ツール名	サービス概要及び想定している用途
Remote Call (Rsupport 社) ※企画提案により代替 ツールに変更可能	<ul style="list-style-type: none">● 画面の操作権限授受が可能な web 会議システム● オンライン申請で操作に困った時に職員が画面の操作権限をもらって代わりに申請項目を埋める支援をする。
Graffer 窓口予約 (Graffer 社)	<ul style="list-style-type: none">● オンライン上で窓口の予約管理を行うシステム

※企画提案により代替ツールに変更可能	<ul style="list-style-type: none"> ● 来庁者の予約管理等、職員の市民対応平準化のために利用する。
窓口 DX ソリューション (松阪電子計算センター社) ※代替ツールへの変更不可	<ul style="list-style-type: none"> ● いわゆる書かない窓口システムとして、職員が来庁者から各種条件を聞き取ると必要な手続きが表示される。また、職員が記入項目を聞き取り、入力することで申請書が完成する。入力された申請情報は、本市の基幹系システムである ADWORLD にデータ連携される。 ● 書かない窓口システムとして利用する。
PASiDScan (ジェイエスキューブ社) ※企画提案により代替ツールに変更可能	<ul style="list-style-type: none"> ● マイナンバーカード等の身分証明書から住所・氏名・生年月日・性別等を読み取り、データとして別システムに入力するシステム。 ● 書かない窓口と連携して利用し、市民が住所・氏名・生年月日等を答える必要がないようにする。
WinActor(フルライセンス版及び実行版ライセンス) (NTT-AT 社) 代替ツールへの変更不可	<ul style="list-style-type: none"> ● RPA のシナリオ作成及び実行用ツール ● オンライン申請されたデータを各種システムに入力させる作業や窓口 DX ソリューションがデータ連携に対応していないシステムへのデータ入力作業の自動化に用いる。

③ システム導入及びサービス提供

システムを導入しサービス提供を行い、実証事業を行うための調整を行う。特に、(2) ②を受けて本市が行う調達の結果選定された事業者と運用面の調整や KPI 把握のためのデータ取得等について調整を行うこと。

なお、システム導入や RPA のシナリオ作成自体は、本市が行う調達の結果選定された事業者が行うため、本事業の受託者は、主に (2) ①において検討した各業務の運用方法に合わせてシステムを運用するための支援を行うこと。

主な評価項目:2(1)

※システム導入及びサービス提供は、事業を進める中で決定するため、本項目を実施することがわかるよう提案されていれば良い。

④ 実証支援

本プロジェクトで本市が実施する実証事業の企画検討、実施支援及び検証支援を行う。なお、実証事業は、本市の窓口及びオンライン申請サービスを実際に利用して市民に対して行う。

主な評価項目:2(2)

※市民負担及び窓口業務に従事する職員の負担が大きくない実証方法（データ取得方法を含む）を提案すること。

(3) データ分析

企画提案者は、以下の①～④の内容の実施または実施方法を明らかにして提案すること。

① 分析要件の定義

(1) で検討した内容を踏まえて、取得するデータ、その取得方法及び分析要件を定義する。

主な評価項目:1(3)①～③

※(1) ①で提案するフロントヤード像のうち、改善プロセスと合わせて（その実現にどう資するかがわかるように）データ分析の方針を提案すること。

② データ取得

(2) で実施する実証事業を通じて行うデータ取得の支援を行う。データ取得にあたっては、本事業の中でプロセスマイニングツールを導入し、端末の動作ログを取得すること。

主な評価項目:1(3)③

※導入を予定するプロセスマイニングツール及びどのようなデータを取得することを想定しているかを具体的に提案すること。

③ データ分析

取得したデータを事前に定義したデータ分析要件に従って分析を行う。また、実証の結果さらに分析が必要な点が判明した場合には合わせて分析を行う。

本事業で導入するプロセスマイニングツールを効果的に活用し、業務内容や業務フローの可視化や改善が必要なポイントの絞り込みを行うこと。

取得したデータは、本事業の中で導入するデータダッシュボード化ツールを用いて多くの職員が視覚的に把握できるようにすること。

主な評価項目:1(3)③

※導入を予定するデータダッシュボード化ツールを具体的に提案すること。

④ 業務改革の検討

データ分析結果を踏まえて更なる業務改革手法の検討を行う。検討内容は、実証対象業務の具体的な運用方法のみならず、必要に応じて目指すべきフロントヤード像やサービス像全体に対しても行う。

主な評価項目:1(3)④

※業務改革の検討は、検討の方針や検討方法について具体的に提案すること。

2 事業全般に関する事項

(1) スケジュールおよび成果物

企画提案者は、第2章1フロントヤード改革に関する事項のスケジュールを明らかにして企画提案すること。

なお、企画提案者は、以下のスケジュールを踏まえて企画提案すること。

本事業に関する成果物として中間報告書及び最終報告書を提出すること。

令和6年5～6月	システム・サービス等の調達
令和6年10月中旬	実証（一部）開始
令和6年11月下旬	実証（全部）開始（以降3月末まで実証実施）
令和6年12月20日	中間報告書提出
令和7年3月21日	最終報告書提出

主な評価項目:3(1)

(2) 進捗管理

調査業務の進捗管理のため、本市及び調査関係者による定例会議（Web会議を含む。以下、同じ。）を月1回以上開催する。その他、必要に応じて随時会議を開催するものとし、会議資料及び会議記録は、企画提案者が作成の上、本市に提出すること。

なお、総務省の進捗管理や随時ヒアリングには、酒田市の責任で対応するが、ヒアリングへの同席、資料提供など、必要に応じて契約事業者に協力を求めるものとする。

主な評価項目:3(2)

(3) 資金計画

本市からの支払いは、完成払（完成検査合格後に一括で支払い）とし、酒田市契約規則（平成17年規則第58号）第9条に規定する前金払及び同規則第10条に規定する部分払は行わないものとする。これを踏まえ、本業務における資金計画を示すこと。

主な評価項目:3(3)

(4) 実施体制

本事業を実施する上での体制を記載すること。特に、事業全体での役割分担がわかるよう記載すること。

なお、共同提案での参加の場合は、共同提案者の業務分担を記載すること。

また、本業務に参画する者の有する知見や経験を評価するため、これまでの具体的な業務経験とその業務の中で果たした役割を記載すること。特に、BPRについては、これまでの実績（どのような業務のBPRを行い、どのようなKPIを設定して行い、どのような業務効率化の効果があったのか）を具体的に記載すること。

本事業の全部または一部を再委託することは認めない。ただし、あらかじめ発注者から書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

なお、提案時に提示された委託先については、この限りではない。

主な評価項目:2(1)、3(4)

(5) 本事業の目的を達成するために有効な追加提案

「実施要領1 目的」に掲げる本事業の目的を達成するために有効と考えられる提案について記載すること。

主な評価項目:3(5)