

河内長野市窓口関連業務等アウトソーシング
検討支援業務仕様書

平成 30 年 4 月

河内長野市 総合政策部 政策企画課

この仕様書は、河内長野市窓口業務等アウトソーシング検討支援業務委託について、業務の内容及び受託者が遵守しなければならない仕様を示すものである。

1. 件名

河内長野市窓口業務等アウトソーシング検討支援業務（以下「本業務」という。）

2. 本市アウトソーシングの全体像

河内長野市（以下「本市」という。）では、住民異動等を取り扱う従来の市民窓口課業務に税証明の発行やごみシールの交付等を統合した「市民総合窓口」と、健康保険や介護保険、児童手当等の福祉関係手続きを集約した「福祉総合窓口」の2つの総合窓口を設置する。また、大量・定型業務を集約した「総務事務センター」を設置し、総合窓口と一体的にアウトソーシングする方針である。※【資料1】を参照

3. 業務内容

(1) アウトソーシング導入に向けた対象業務の最適化

(ア) 対象業務の事務フロー整理

モデルプロジェクトにおいて作成した資料を基に対象業務の事務フローを整理すること。

(イ) 業務シミュレーション実施による対象業務の最適化

(ア)の結果に基づき、窓口業務等アウトソーシング検討プロジェクトチームや関係部署職員とアウトソーシングを想定した業務シミュレーションを実施しながら、業務フローの改善提案を行い、A IやR P Aの活用も含め対象業務の最適化を検討すること。なお、この場合の最適化とは、対象業務の個別最適化だけでなく、窓口業務の標準化等も踏まえた全体最適化を指す。

(ウ) アウトソーシング後の職員体制案の作成

(イ)を踏まえ、対象業務の検認等、職員が担うべき業務量を明確にし、アウトソーシング後の職員体制案を作成すること。

(2) アウトソーシング導入に向けた支援

(ア) レイアウト案等の作成

目的別の窓口や関連性が高い手続きを集約した窓口など住民サービスの向上と業務の効率化を同時に達成できる窓口レイアウト案とパース図を作成すること。また、アウトソーシングする業務を実施するために必要な執務スペースを明確にすること。

(イ) 必要な設備・機器一覧の作成

アウトソーシングする業務の実施に必要な設備・機器等について具体的な一覧を作成すること。

- (ウ) その他、アウトソーシング導入に向けた支援
上記（ア）、（イ）の他、アウトソーシング導入をスムーズに実施するための支援を実施すること。
- (3) アウトソーシング導入にあたってのリスクマネジメント
上記（1）、（2）を実施する中で、アウトソーシング後の個人情報保護や偽装請負、その他様々なリスクの発生により業務の継続が困難と予測される場合は、未然に防ぐ策及び万が一に備えた対応策を検討し（1）、（2）に盛り込むこと。
- (4) アウトソーシング導入計画案の作成
 - (ア) 導入効果検証
（1）、（2）、（3）を踏まえ、現状の本市のコストと、アウトソーシング後のコストとの比較を行い、費用対効果の検証を行うこと。
 - (イ) アウトソーシング導入計画案の作成
（ア）の検証結果からこれまでの本市での検討状況を踏まえながら、最も効果的なアウトソーシング導入計画案を作成すること。
- (5) 受託者の独自視点による提案
本業務に関連する事項で受託者の実績に裏付けられた具体的かつ効果的と思われる独自の提案をすること。
ただし、契約金額の上限範囲内で実行可能なもので、追加予算を必要としないものに限る。
- (6) 上記業務に関する本市職員との打合せ
上記（1）～（5）の業務を円滑に実施するために、総合政策部政策企画課及び関係部署の職員との打合せを適宜行うこと。

4. 支援の対象とする業務範囲

本業務において支援の対象とする業務範囲は以下に定めるものとする。

- (1) 市民窓口課業務
 - 証明発行に係る業務（戸籍、住民票、印鑑証明、税証明）
 - 住民異動に係る業務
 - 印鑑登録に係る業務
 - 戸籍異動に係る業務（戸籍届出、改葬許可申請）
 - マイナンバーに係る業務
 - パスポートに係る業務（申請受付、交付）
 - 臨時運行許可に係る業務
 - 特別永住に係る業務
 - 郵送請求に係る業務
 - その他窓口業務（し尿汲み取り券販売等）

(2) 税務課業務

証明発行に係る業務（所得証明、納税証明、その他税証明）

郵送請求に係る業務

個人市民税申告に係る業務

照会文書回答に係る業務

課税台帳閲覧に係る業務

土地・家屋台帳の整備に係る業務

督促・催告に係る業務

財産調査補助に係る業務

軽自動車税に係る業務（登録、廃止など）

口座振替に係る業務

償却資産課税に係る業務

その他窓口以外の業務

(3) 保険年金課業務

国民年金に係る業務（免除申請含む）

国民健康保険の資格に係る業務（資格取得・変更・喪失）

国民健康保険の被保険者証に係る業務（交付・再発行）

国民健康保険料の試算・納付書発行・減免に係る業務

国民健康保険の高齢受給者証に係る業務

国民健康保険の高額療養費に係る業務

後期高齢者医療に係る業務

医療費助成に係る業務

督促・催告に係る業務

財産調査補助に係る業務

その他窓口以外の業務

(4) 介護保険課業務

高齢介護サービス費に係る業務

介護保険認定申請に係る業務

介護保険資格に係る業務（転入・転出・死亡受付）

介護保険負担限度額認定申請に係る業務（窓口・バックヤード業務）

介護認定審査会に係る業務

介護保険料に係る業務（通知・納付書発送等）

督促・催告に係る業務

その他窓口以外の業務

(5) 子ども子育て課業務

児童手当に係る業務（申請・現況届・内部事務）

児童扶養手当に係る業務
特別児童扶養手当に係る業務
保育施設の入所・入園に係る業務
保育料に係る業務（通知・納付書発送等）
督促・催告に係る業務
財産調査補助に係る業務
その他窓口以外の業務

(6) その他の課の業務

ゴミシール販売・支給に係る業務
飼い犬登録に係る業務
狂犬病予防接種済票に係る業務
フロアマネージャー業務
正規職員、非正規職員の給与計算・税金・社会保険に係る業務
職員研修企画・運営業務
会計課各種伝票一次チェック業務
情報センター業務
その他各課の郵便・印刷・封入など大量かつ定型業務

なお、上記の他、業務実施の中でアウトソーシング可能と認められる業務については、支援の対象とする業務範囲に含めることとする。

5. 成果品

受託者は、本業務の成果品として、次のものを含む業務報告書を10部及び電子データとして一式を提出すること。

- ① 改善後の業務フロー詳細
- ② アウトソーシング後の職員体制案
- ③ アウトソーシング後のレイアウト図、パース図
- ④ アウトソーシング導入にあたり必要な設備・機器一覧
- ⑤ リスクマネジメント案
- ⑥ 効果検証を踏まえたアウトソーシング導入計画案
- ⑦ 受託者の独自提案

なお、本成果物を仕様の骨子として、窓口関連業務等のアウトソーシング事業者募集を予定していることから、受託者は運用者の視点を持って成果物の作成にあたること。

また、中間報告として予算編成に必要な資料を、平成30年9月末日を目途に市へ納入すること。

6. 業務遂行上の留意点

- (1) 情報セキュリティに関する考え方

本業務の性質を鑑み、受託者は以下の考え方を十分踏まえて業務を遂行するものとする。

(ア) 情報漏洩の防止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえた情報を漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

(イ) 入退室管理の徹底

本業務の実施にあたっては、執務室への入退室を許可された者のみに制限し、本市の定める管理ルールに従って入退室管理を行わなければならない。また、業務従事者については、名簿を本市へ提出するとともに、執務室に入室する際には、身分証明書等を携帯すること。

(ウ) その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施にあたっては、本市の定める「河内長野市個人情報保護条例（平成9年河内長野市条例第3号）」、「河内長野市個人情報保護条例施行規則（平成9年河内長野市規則第18号）」、「河内長野市情報セキュリティポリシー（平成29年5月改正）」その他情報の保護に関連する各種規程については本市職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

(2) 関係法令等の遵守

受託者は、法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。

(3) 提供資料

本市が所有する関連データは、本市が妥当とする範囲内で、受託者に無償で貸与する。なお、業務完了後は速やかに返却すること。

(4) 成果品の不良

業務完了後に、受託者の責任に帰すべき理由による成果品の不良箇所があった場合は、受託者は速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これに対する経費は受託者の負担とする。

(5) 再委託の禁止

本業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ本市の承諾を得ること。

7. その他遵守事項

(1) 成果品にかかる著作権は河内長野市に帰属することとする。

(2) 本仕様書記載事項及び本業務遂行上疑義が生じたときは、速やかに市と協議し、本業務に支障のないよう努めなければならない。

(3) 本仕様書は、本業務の概要を示すものであり、本仕様書に明記が無い事項については市と協議の上これを決定する。