

別紙1

台東区スマート窓口整備支援業務委託仕様書

令和3年3月

台東区

このページは白紙です。

## 目次

|     |                   |   |
|-----|-------------------|---|
| 1.  | 事業の名称.....        | 1 |
| 2.  | 事業の目的.....        | 1 |
| 3.  | 契約期間.....         | 1 |
| 4.  | 想定スケジュール.....     | 1 |
| 5.  | 委託内容.....         | 2 |
| 6.  | 想定しているスマート窓口..... | 3 |
| 7.  | 納品物.....          | 4 |
| 8.  | 実施体制.....         | 4 |
| 9.  | 機密保護.....         | 5 |
| 10. | 区の世帯・人口等.....     | 5 |
| 11. | 支払い条件.....        | 5 |
| 12. | その他.....          | 5 |
| 13. | 担当.....           | 6 |

## 1. 事業の名称

台東区スマート窓口整備支援業務委託

## 2. 事業の目的

新型コロナウイルス感染症等の影響を受け、デジタルを活用した新たな日常に対応した区役所への転換が必須となる中、行政手続きのオンライン化に加え、来庁が必要な場合であっても、窓口において、待たずに、書かずに申請できるスマート窓口の整備を進め、窓口での混雑緩和や来庁時の負担軽減を図る必要がある。

スマート窓口の実現にあたっては、業務フローの見直しや国などにおけるデジタル化の動向等を踏まえた対応が必要であることに加え、区民に利用してもらうための周知についても効果的な方法を検討する必要があると認識している。

そのため、スマート窓口の実現に向けた構想を策定するとともに、区役所1階戸籍住民サービス課の業務を対象にスマート窓口の早期実現を目指し、令和4年度からの環境構築に向けた業務要件の洗い出しや要件定義、調達支援を実施する。

## 3. 契約期間

契約締結日から令和4年3月31日まで

## 4. 想定スケジュール

下記のスケジュールは大項目の内容で現時点での想定であるため、本区にとって最適なスケジュールについて提案を求める。

令和3年7月 スマート窓口構想策定

令和3年8月～ 要件定義、情報提供依頼（RFI）

令和3年9月～ 予算要求

令和4年1月～ 提案依頼書の作成

令和4年3月 調達に関する公募型プロポーザル募集開始

※ なお、令和4年度当初予算案において区議会の議決を得ることが条件

### 【参考】

令和4年4月～ 機器調達、ネットワーク環境構築  
早期稼働

## 5. 委託内容

### ① スマート窓口構想策定の支援

#### 1) 行政手続きの現状把握

スマート窓口構想策定に向けて、現在、戸籍住民サービス課で実施している行政手続き等を対象に「行政手続きごとの処理時間」「時間帯ごとの窓口混雑状況」「待っている滞在者の滞留状況」等を整理すること。構想策定にあたり、不足する事項等がある場合は、必要に応じ事前に確認を実施すること

#### 2) スマート窓口の整備方針およびロードマップの策定

行政手続きの現状把握結果をもとに、「待ち時間の削減」「来庁時の負担軽減」を実現するスマート窓口導入に向けた課題を整理し整備方針およびロードマップを策定する。策定にあたってはスマート窓口導入効果を高める取り組み（レイアウト変更など）や、その他主要窓口（5カ所程度）への将来的な拡大を含めた検討を行うこと

### ② 要件定義、調達支援

#### 1) 要件定義支援

スマート窓口構想をもとに、令和4年度よりスマート窓口を実施する対象手続きに対し、業務要件や必要となるシステムの機能要件、非機能要件を整理し、要件定義書及び情報提供依頼書の作成を支援すること

#### 2) 調達仕様書作成支援

前項で作成した要件定義書にもとづき、システム調達を行うための調達仕様書の作成を支援すること

### ③ プロジェクト管理

本事業における進捗、課題を管理するとともに、定期的に区へ報告すること

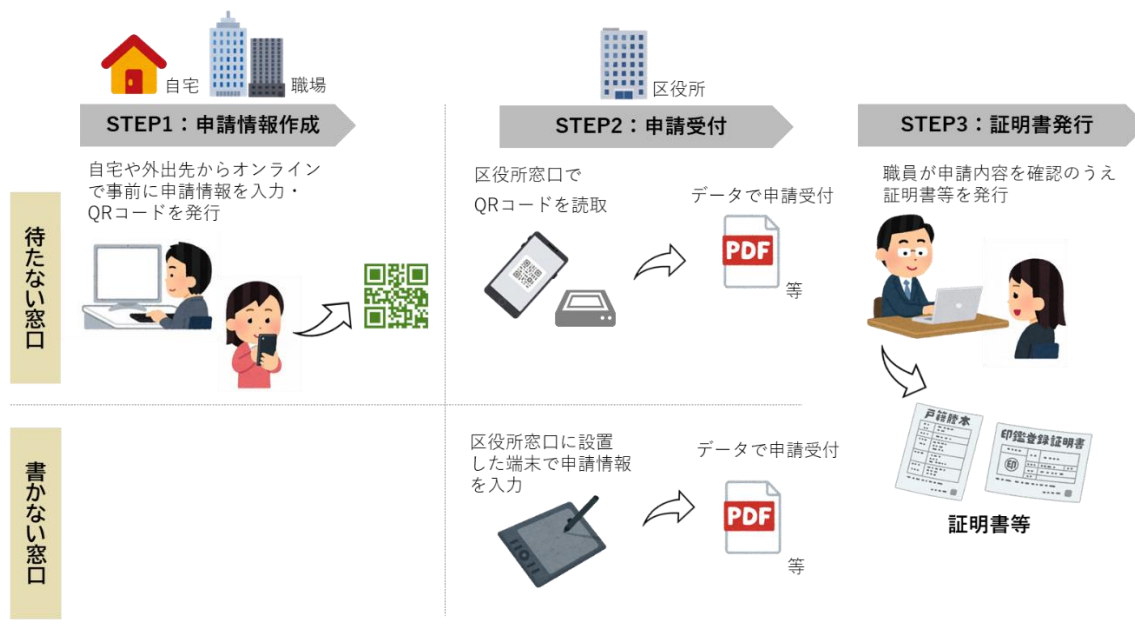
### ④ 本プロジェクトにおける想定する会議体

キックオフ会議：契約締結後、速やかに実施

定例会：週次で実施

その他：必要に応じ開催

## 6. 想定しているスマート窓口



### 令和元年度戸籍住民サービス課届出件数実績

#### 行政証明関係

|         |           |
|---------|-----------|
| 住民票の写し等 | 68,692 件  |
| 印鑑登録証明書 | 21,814 件  |
| 戸籍証明等   | 159,880 件 |

来庁者の窓口での平均待ち時間  
18 分

#### 住民記録異動等関係

|                |          |
|----------------|----------|
| 転入届            | 19,746 件 |
| 転居届            | 4,946 件  |
| 転出届            | 14,770 件 |
| 世帯変更届          | 1,497 件  |
| 個人番号変更         | 85 件     |
| 特別永住者<br>証明書関係 | 233 件    |

来庁者の窓口での平均待ち時間  
45 分

## 7. 納品物

納品物については全てフルカラーで作成し、電子媒体については PDF とする。ただし、区の承認が得られるまでは、Microsoft Office2016 以降のアプリケーションソフトウェアで作成するものとする。

| 項番 | 成果物                                 | 媒体      | 部数           | 納品日              |
|----|-------------------------------------|---------|--------------|------------------|
| 1  | キックオフ会議資料                           | 電子      | 1 部          | キックオフ会議開催 7 営業日前 |
| 2  | Work Breakdown Structure<br>(作業分解図) | 電子      | 1 部          | キックオフ会議開催 7 営業日前 |
| 3  | 定例会等の資料<br>(進捗及びリスク管理含む)            | 電子      | 1 部          | 定例会等の開催 3 営業日前   |
| 4  | 定例会等の議事録                            | 電子      | 1 部          | 定例会等の終了後 3 営業日後  |
| 5  | スマート窓口構想 (案)                        | 電子<br>紙 | 1 部<br>100 部 | 別途、指示する          |
| 6  | スマート窓口構想                            | 電子<br>紙 | 1 部<br>100 部 | 別途、指示する          |
| 7  | 情報提供依頼書 (RFI)                       | 電子      | 1 部          | 別途、指示する          |
| 9  | 要件定義書                               | 電子      | 1 部          | 別途、指示する          |
| 10 | 調達仕様書                               | 電子      | 1 部          | 別途、指示する          |
| 11 | 提案依頼書 (RFP)                         | 電子      | 1 部          | 別途、指示する          |
| 12 | その他、本業務遂行に必要な資料等                    | 電子      | 1 部          | 別途、指示する          |
| 13 | 作業完了報告書                             | 紙       | 1 部          | 履行確認終了後、7 営業日以内  |

※ 紙媒体による納品について、使用する紙は古紙配合率が高いものを使用し、簡易製本で納品する。

## 8. 実施体制

- ① 本業務の受託者は、本業務の実施にあたって、プロジェクト全体を十分に管理可能な責任者を配置すること
- ② 本業務又は関連する事項について、本区から依頼または問い合わせのあった場

合、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと

- ③ 本業務の受託者は、業務遂行における体制を明確にし、作業に従事する者（責任者を含む）の名簿とその連絡先を明記した作業体制表を契約締結時に提出すること。また、体制に変更がある場合は、本区の承認を得た上で、速やかに変更した作業体制表を提出すること

## 9. 機密保護

- ① 受託者は、本業務に履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間の終了または解除後も同様とする
- ② 受託者は、本業務の成果物（業務の過程で得られた記録等を含む。）を本区の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない
- ③ 受託者は、本業務の履行のために本区が提供した資料、データ等については、本業務以外の目的で使用してはならない

## 10. 区の世帯・人口等

本区で公表している住民登録者数などは、次のホームページを参照のこと。

<https://www.city.taito.lg.jp/kusei/shokai/tokei/setai/index.html>

## 11. 支払い条件

検収確認をした上で、契約期間終了後に一括して支払うこととする。

## 12. その他

- ① 受託者は、本業務の実施にあたり区と密接に連絡を取り、区の指示を受けるものとする
- ② 本業務に必要な区に関する資料は、区を通じて受託者に貸与する。区からの貸与を受けた資料は、目的達成後または契約期間終了後、速やかに区へ返却すること
- ③ 本契約の履行にあたって、納品物についてはカラーユニバーサルデザインに配慮し、より多くの人にとって利用しやすい配色を行うこと。また、文字についても、より多くの人にとって読みやすい大きさ及び書体（ユニバーサルデザインフォント等）を使用するよう
- ④ 本業務に関する納品物の著作権および著作権等は、台東区に帰属する



- ⑤ 本業務について、全部または主要な部分を第三者に委託することはできない。  
ただし、区が事前に承諾した場合は、第三者に委託することができる
- ⑥ 本契約の履行に伴う一切の経費は、受託者の負担とする
- ⑦ 本契約の履行にあたり、自動車を使用する場合は「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）」の規定により、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない
  - 1) ディーゼル車規制に適合する自動車であること
  - 2) 「自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成 4 年法律第 70 号）」の対策地域内で登録可能な自動車であること
  - 3) できるだけ低公害・低燃費な自動車を使用するように努めること。なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示または写しの提出を求められた場合は、速やかに提示または提出すること
- ⑧ 本契約の履行にあたり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）および関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応方針を遵守すること
- ⑨ 本仕様に定めのない事項または疑義を生じた事項については、本区と受託者が協議のうえ定めるものとする。

### 13. 担当

名称：企画財政部 情報政策課

所在地：東京都台東区東上野 4 丁目 5 番 6 号

連絡先：電話 03-5246-9022 FAX 03-5246-1031