

仕 様 書

1 件名

B P R支援業務委託

2 履行期間

契約締結日の翌日から令和7年3月31日まで

3 履行場所

武蔵村山市本町一丁目1番地の1 武蔵村山市役所

武蔵村山市学園四丁目5番地の1 市民総合センター

武蔵村山市緑が丘1460番地1104号棟1階 緑が丘出張所

4 委託内容等

少子高齢化や人口減少が進む中、限られた職員数で複雑化、多様化する行政課題に対応していく必要があるため、デジタル技術の積極的な活用を前提とした書かない窓口の実現に向けて、想定する業務を調査、分析等を行い、新業務プロセスを提案することを目的としたB P R（業務改革）を実施するとともに、本市における書かない窓口システム活用の有効性及び本市が目指す窓口サービスの方向性等の提案を委託するものである。

受託者は、次に掲げる業務を行うこととする。

(1) 業務実績要件

受託者は、次の要件を満たすこと。

本業務に関する十分な実績及び能力を有し、かつ、実施できること（令和6年1月1日を基準日として、直近5年以内に地方公共団体において窓口D X業務に関するB P Rに類する実績を有していること。）。

(2) 業務内容

業務の遂行に当たっては、現場観察やヒアリング等を積極的に行い、対象課職員の作業負荷軽減を図るとともに、対象課の業務に支障がないよう配慮すること。

ア 説明会の実施

受託者は、本業務を効率的・効果的に実施するため、対象課職員を対象とした説明会を実施すること。

イ 改善手法の検討及び提案

(ア) 手続基礎調査

本市がB P Rの対象とする手続（別添「B P R対象手続一覧」参照）につい

て、手続の状況、現行の業務フロー、職員・市民の動線、窓口レイアウト等を含む課題について調査票、現場観察及び対象課職員に対するヒアリング等を通して、基礎調査を実施し、手続の概要や業務課題等を取りまとめること。

なお、BPRの対象とする手続については、制度改正等で変更となる場合があること、新たに関連する手続が発生する場合があることを考慮し、柔軟に対応すること。

(イ) 書かない窓口システムの調査

自治体窓口DXaaS等、窓口サービスの利便性向上及び職員の業務負担軽減に資するシステム導入を想定し、BPRを実施する上で汎用性の高いシステムの製品調査等を行うこと。

(ロ) 新業務プロセスの検討

a 手続基礎調査の結果を踏まえ、フロントヤード、バックヤード両方のシステムを活用した新業務プロセスを検討すること。業務フローはライフイベント単位で作成することとし、組織間の連携や、来庁者の移動・待機、システム利用タイミング、データの受渡しなどを可視化すること。

b フロントヤードについては、記載スペース及び手続専用カウンター並びに待合スペース等の必要性や配置等の検討を行い、改善後の窓口レイアウトを提案すること。

c 書かない窓口システムの導入が難しい業務については、担い手（正規職員、非正規職員等）の適正化、業務フローの見直し等の業務最適化に向けた改善手法を提案すること。

d 新業務プロセスについては、対象課の意向を踏まえるなど、実現可能性の高いものとする。

e 効果測定の方法や新たな窓口サービスにおける目標等を提案すること。

(ハ) 実現性と経済性の考慮

新業務プロセスの立案に当たっては、実現性及び経済性を考慮すること。また、次年度予算に必要となる経費の算定を支援すること。

(ニ) 窓口サービス構想

新業務プロセスの検討結果を踏まえ、書かない窓口システムを活用した場合の有効性等を明確にするとともに、本市が目指す窓口サービスの方向性を提案すること。

ウ 報告書取りまとめ作成

本業務で得られた成果について、次に掲げる書類を作成すること。

(ア) 中間報告書

調査結果及び検討結果を踏まえ、本市における書かない窓口システム活用の有効性及び次年度予算の計上に必要となる案件等をまとめること。

(1) 最終報告書

本業務を通して得られた成果についてまとめること。また、最終報告書については、成果を詳細にまとめた報告書と概要をまとめた概要資料の両方を作成すること。

(3) 運営管理等

ア 実施計画書の作成

受託者は、実施内容、人員配置、役割分担、スケジュール等について、本業務の実施計画書を作成し、契約締結後14日以内に本市に提出すること。

イ 定例会の開催

受託者は、本業務の実施計画書を基に、毎月10日頃に定例会を開催し、進捗状況等の報告を行うこと。また、委託者は、受託者の業務進捗状況に応じて、適宜協議、報告を求めることができるものとする。

(4) 成果物

	納品成果物	提出期限
1	実施計画書	契約締結後、14日以内
2	議事録	打合せ等終了後5開庁日以内
3	提案書等の個別成果物	依頼後5開庁日以内
4	月例業務報告書	翌月10日 ※ただし、令和7年3月分は 令和7年3月24日まで
5	案件管理表	翌月10日 ※ただし、令和7年3月分は 令和7年3月24日まで
6	中間報告書	令和6年9月25日まで
7	最終報告書	令和7年3月24日まで
8	最終報告書（概要版）	令和7年3月24日まで

(5) 納品形態

電子データで納品すること。

5 秘密の保持及び個人情報の保護

受託者は、本契約による業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」を遵守しなければならない。

6 情報セキュリティポリシーを踏まえた業務の履行

受託者は、武蔵村山市情報セキュリティポリシーの要旨を踏まえ、次に掲げる事項を遵守すること。

(1) 複写及び複製の禁止

受託者は、この契約に基づく業務を処理するため、委託者が貸与する原票、資料、その他貸与品等及びこれらに含まれる情報（以下「委託者からの貸与品」という。）を、委託者の承諾なくして複写及び複製をしてはならない。

(2) 作業場所以外への持出禁止

受託者は、委託者が指示又は承認する場合を除き、委託者からの貸与品等（複写及び複製したものを含む。）について委託者が指示又は承認する場所以外へ持ち出してはならない。

7 環境により良い自動車の利用

本契約の履行に当たっては、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）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

(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。

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又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

8 その他

(1) 本委託業務の実施に当たっては、法律、条例、規則その他の関係法令等を遵守すること。

(2) 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が誠意を持って協議し、解決を図るものとする。

9 担当者連絡先

デジタル推進課デジタル企画係 坂西、安達

TEL 042-565-1111（内線392）

FAX 042-563-0793

(別記)

個人情報等の取扱いに関する特記仕様書

(法令等の遵守)

第1条 受注者（以下「乙」という。）は、発注者（以下「甲」という。）との間で締結する本契約の履行に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下本特記仕様書において「法」という。）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（行政機関等編）（以下「個人情報保護法ガイドライン」という。）、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（以下「特定個人情報ガイドライン」という。）、武蔵村山市情報セキュリティポリシーその他関係法令等（以下これらを「法令等」という。）を遵守しなければならない。

(定義)

第2条 本特記仕様書で使用する用語は、法及び番号法で使用する用語の例による。

(秘密保持)

第3条 乙は、法令に特別の定めがある場合を除き、本契約の履行に際して知り得た個人情報及び特定個人情報（以下「個人情報等」という。）を第三者に漏らしてはならない。本契約終了後も同様とする。

2 乙は、本契約の履行に携わる乙の従業者（以下単に「従業者」という。）に、個人情報等の秘密保持に係る誓約書を提出させなければならない。

(安全管理措置)

第4条 乙は、本契約の範囲内において、個人情報等の取扱いについて甲が採るべき措置と同等の安全管理措置（個人情報保護法ガイドライン及び特定個人情報ガイドラインで求められる安全管理措置をいう。）を講じる義務を負う。

(従業者の明確化)

第5条 乙は、従業者のうちから、個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）に規定する総括保護管理者、保護管理者、保護担当者（特定個人情報については、特定個人情報ガイドラインに規定する総括責任者、保護責任者、事務取扱担当者）及び監査責任者に相当する者（以下「総括保護管理者等」という。）を指名し、個人情報等の安全管理体制の確保及び維持に努めなければならない。

2 乙は、本契約の締結後、速やかに総括保護管理者等を指名し、総括保護管理者等の氏名、役職等及び個人情報等の安全管理体制について甲に書面で届出を行い、承認を得なければ

ばならない。総括保護管理者等又は個人情報等の安全管理体制を変更する場合も同様とする。

(監督・教育)

第6条 乙は、本特記仕様書及び法令等が遵守されるよう従業者を監督しなければならない。

2 乙は、従業者に対して、個人情報等の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、その他法令等で定められた安全管理措置に関する教育及び研修を実施しなければならない。

(作業場所)

第7条 乙は、あらかじめ個人情報等を取り扱う事務を行う作業場所(特定個人情報を取り扱う事務については、特定個人情報ガイドラインに規定する取扱区域及び管理区域をいう。以下同じ。)を定め、本契約締結後、速やかに甲に書面で届出を行い、承諾を得なければならない。作業場所を変更する場合も同様とする。

2 乙は、甲の事業所内に作業場所を設置するときは、当該事業所に入出入りする全ての従業者に乙が発行する身分証を携帯させなければならない。

(持出しの禁止)

第8条 乙は、本契約において取り扱う個人情報等を作業場所以外の場所に持ち出してはならない。ただし、持出しの理由、方法、場所、持ち出す個人情報等の範囲その他甲の指定する事項について、書面によりあらかじめ甲に申し出て承諾を得た場合は、施錠可能な容器に入れる等の盗難防止措置(電磁的記録媒体で持出しを行う場合は、暗号化等の安全管理措置を含む。)を講じる場合に限り、持ち出すことができる。

(目的外利用等の禁止)

第9条 乙は、法令に特別の定めがある場合を除き、本契約に係る個人情報等を利用目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供(以下「目的外利用等」という。)してはならない。

2 乙は、個人情報等の目的外利用等を行うときは、あらかじめ甲の承諾を得なければならない。ただし、やむを得ない理由により事前に承諾を得ることができない場合は、目的外利用等の後、直ちに報告を行うこととする。

(複製等の制限)

第10条 乙は、甲の指示又は承諾を受けた場合を除き、甲から提供又は貸与を受けた個人情報等が記録された資料を複写し、又は複製してはならない。

(管理)

第11条 乙は、本契約に係る個人情報等の管理に当たっては、次に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 利用目的、収集から廃棄までの手続を明記し従業者に周知する等、違法な利用や漏えい等の事故発生を防ぐ措置
- (2) 施錠可能な書庫等で保管し、個人情報等を保有する端末のワイヤーロックを行う等、盗難を防止する措置
- (3) 個人情報等の保管場所への入退室及び機器の持込みを管理する措置
- (4) 個人情報等を電子データで保管する場合には、次に掲げる措置
 - ア 電子データにアクセスできる者及びアクセスできる個人情報ファイル又は特定個人情報ファイルの限定、アクセスログの分析等
 - イ 電子データを保管する端末への機器接続制限
 - ウ 2段階以上のアクセス認証
 - エ セキュリティソフト、ファイアウォール等による外部からの不正アクセス、サイバー攻撃等の防止
 - オ 電子データを保管する端末をインターネットから独立させる等の手段によるデータの漏えい防止

(受渡し)

第12条 本契約の履行に必要な個人情報等の受渡しは、甲が指定した日時及び場所において行うものとし、乙は、個人情報等の受渡しを受けたときは、甲に対して受領証を提出しなければならない。

(返却又は消去等)

第13条 乙は、本契約が終了したとき又は甲の求めがあったときは、直ちに個人情報等を甲に返却するものとする。ただし、甲から指示があったときは、文書に記録されたものについては溶解等の方法により、電磁的記録媒体に記録されたものについては物理的若しくは磁気的な破壊、ソフトウェアによるデータ消去等の復元不可能な方法により消去し、又は廃棄することができる。

- 2 乙は、前項ただし書の規定により個人情報等を消去し、又は廃棄するときは、甲乙協議により期限を定めた上で、乙の責任により行うものとし、個人情報等の消去又は廃棄が完了したときは、その完了した事実を証する書類を甲に提出しなければならない。

(再委託の制限)

第14条 乙は、本契約に係る業務の一部を再委託（再委託の相手方が行う再々委託以降の委託を含む。以下同じ。）してはならない。ただし、再委託先の名称、再委託の理由、再

委託する業務の内容、再委託先において取り扱う個人情報等、再委託先における安全管理措置、再委託先に対する管理・監督の方法その他甲が指定する事項を明らかにした上で書面により甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 前項ただし書の規定により再委託を行う場合は、乙は、本契約に係る契約書に定める事項及び法令等を遵守するよう再委託先の管理・監督を行わなければならない。
- 3 第3条から前条までの規定は、再委託を行う場合について準用する。

(情報漏えい等が発生した場合の措置及び責任)

第15条 乙は、本契約に関し個人情報等の漏えい、滅失、毀損等の事故が発生したときは、直ちに必要な調査を行い、当該事故の内容、発生場所、発生状況、事故に係る個人情報等の内容及び件数その他甲が指定する事項について、書面で甲に報告するとともに、影響を最小限に抑える方策及び再発防止策を講じ、書面により速やかに甲に報告しなければならない。この場合において、甲は、これらの報告の内容について、個人情報保護委員会に報告し、及び公表することができる。

- 2 乙は、乙の責めに帰すべき事由により発生した個人情報等の漏えい等の事故により甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- 3 前2項の規定は、本契約終了後に発覚した事故に対しても適用する。

(契約内容の遵守に関する報告等)

第16条 乙は、本特記仕様書の遵守状況について、定期に書面で甲に報告しなければならない。

- 2 乙は、個人情報等の取扱状況、再委託先の監督状況、安全管理体制等に関して甲からの求めがあったときは、書面により直ちに甲に報告しなければならない。

(必要があると認めるときの実地調査又は監査)

第17条 甲又は甲が指定した者は、乙(第14条第1項ただし書の規定に基づき、本契約に係る業務の一部を再委託する場合の再委託先を含む。以下本条において同じ。)の業務に支障を生じさせない範囲において、随時に乙の施設への立入り、必要な書類の閲覧・複写、乙の従業者への聴取等、本特記仕様書に基づき適切な措置が講じられているかを確認し、及び検証するための調査又は監査を実施することができる。この場合において、乙は、合理的事由のある場合を除き、甲又は甲が指定した者が行う調査又は監査に協力しなければならない。

- 2 甲は、前項の調査又は監査の目的を達成するために必要な範囲において、乙に対して情報の提供を求め、又は改善のための指示を行うことができる。

(法令等に違反した場合の契約解除及び賠償)

第18条 甲は、乙が法令等の規定又は本特記仕様書に定める義務に違反したときは、本契約を解除することができる。

2 乙は、前項の規定により契約を解除されたときは、損害金として甲に対して契約金額（単価契約であって仕様書等の記載により予定数量が明らかな場合は、契約金額に予定数量を乗じて得た額）の10分の1に相当する額を支払わなければならない。ただし、契約の解除により甲に生じた実際の損害額が当該10分の1に相当する額を超える場合は、実際の損害額に相当する額を賠償するものとする。

（管轄の合意）

第19条 本特記仕様書に規定された事項に関連して生じた甲乙間の紛争については、甲の所在地を管轄する裁判所又は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。