

令和8年度 袋井市窓口改革実証事業業務委託 仕様書

1 業務名

令和8年度 袋井市窓口改革実証事業業務委託

2 履行期間

契約締結日から令和8年12月28日まで

3 事業の内容

「待たない」「迷わない」「行かない」窓口体制の構築に向けて発券機システム及びコンシェルジュ、証明書交付専用窓口等の実証を行うとともに、実証から得られたデータを分析し、本市にとって有効な窓口改革の方向性について提案を行うこと。

なお、実証に係る発券機システム等の費用は受託者の負担とする。

(1) 窓口運用の実証

ア 業務の範囲

市民課1番窓口で受付を行う以下の手続きにおける来庁者案内から手続き完了の呼び出しまでとする。

イ 手続きの種類

- (ア) 戸籍の届け出（出生・死亡・婚姻届・離婚届等）
- (イ) 住民異動届（転入・転出・転居等）
- (ウ) 住民票等の証明書交付
- (エ) 印鑑登録
- (オ) 旅券

※別紙「業務フロー図」、「業務フロア図」参照

ウ 実証の期間

令和8年7月中旬から9月上旬までの期間（30営業日以上）とする。なお、具体的な期間は発注者と受注者にて協議のうえ決定する。

(2) 実証によるデータ分析と提案、総括

ア データ分析

実証をとおして取得したデータを分析し、来庁者の状況を可視化する。

イ 発券機システム導入範囲の拡大とコンシェルジュ等の配置に向けた提案

本市における発券機システムの本格運用（対象範囲の拡大）に向けて課題の整理と解決策の提案を行う。

ウ 業務削減効果の分析と提案

証明書交付専用窓口や、今後、導入を検討している予約システム及び証明書のコンビニ交付機（キオスク端末）について、これらを導入した場合の業務削減効果を分析するとともに、今後の窓口改革に向けて有効となる取組についての提案を行うこと。

エ 実証及びデータ分析と提案の総括

本仕様書3(2)ア、イ、ウの結果をもとに、本市の実情をふまえて、今後の進め方について委託者へ助言を行う。

オ 本業務終了後における発券機システムの継続利用について

本実証で設置した発券機システムについて、本業務終了後も継続して利用する場合の導入方法や運用費用について提案を行うこと。(令和9年3月末まで)

4 成果物の提出

履行期間内に以下の成果物を提出すること。

(1) 成果物

ア 実証によるデータ分析の結果と提案

本仕様書3(2)ア、イ、ウの内容について記載すること。

※様式は任意とする。

イ 発券機の実証により取得したログデータ

エクセルデータ等加工可能な形式で提出すること。

(2) 提出期限

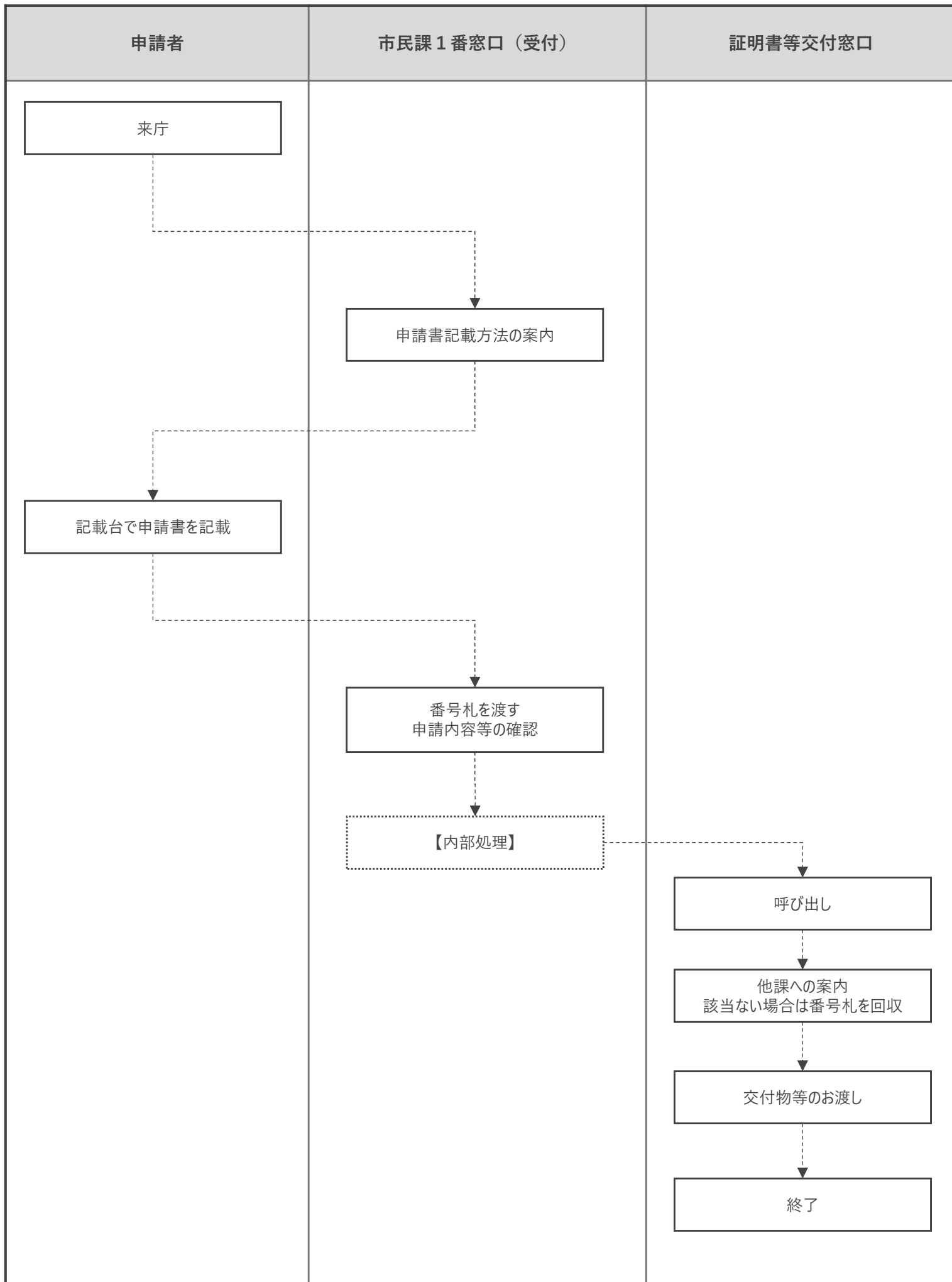
令和8年9月末日までに提出すること。

(3) 納品場所

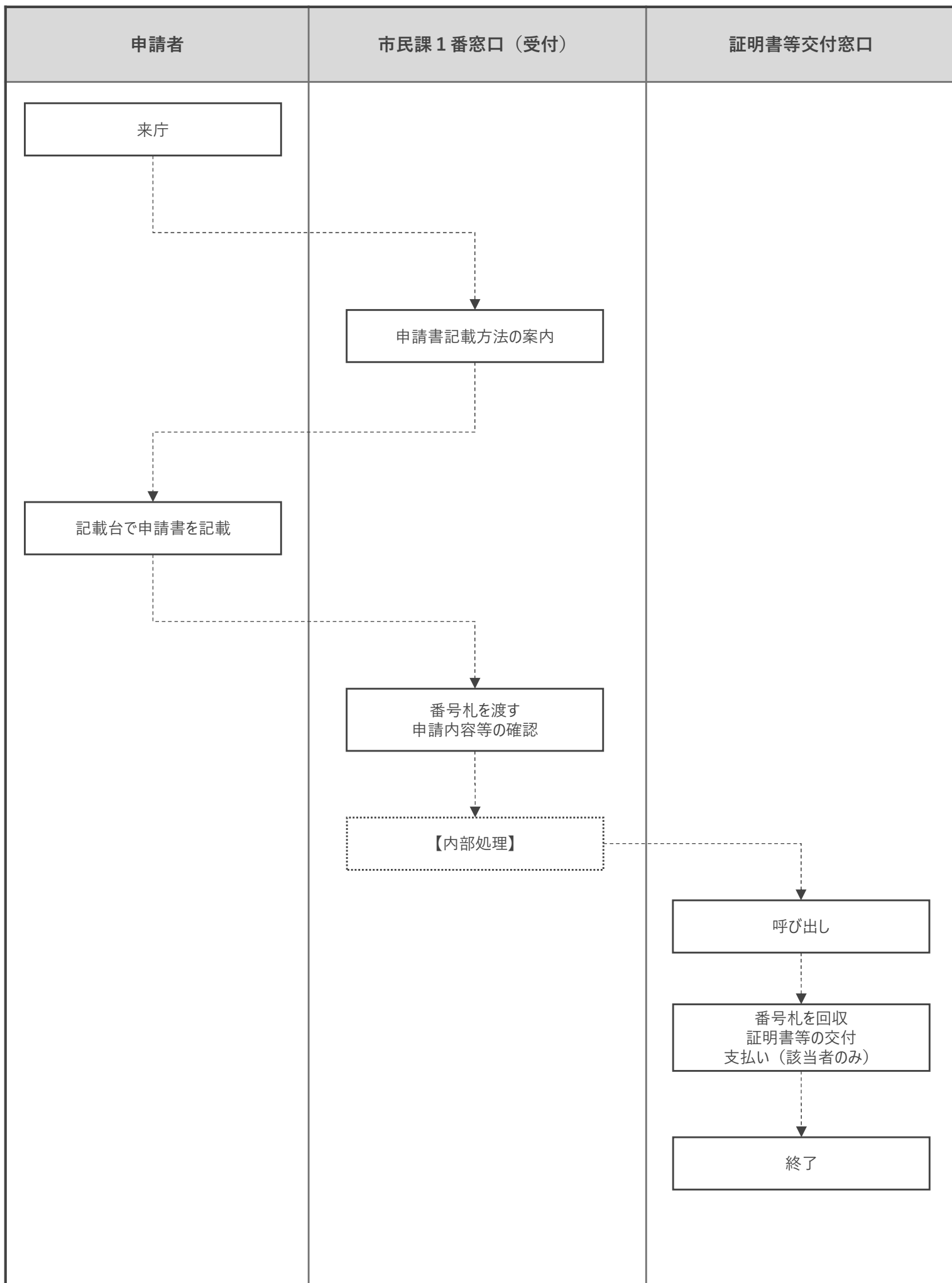
袋井市市民生活部市民課マイナンバー利用推進係

(4) その他

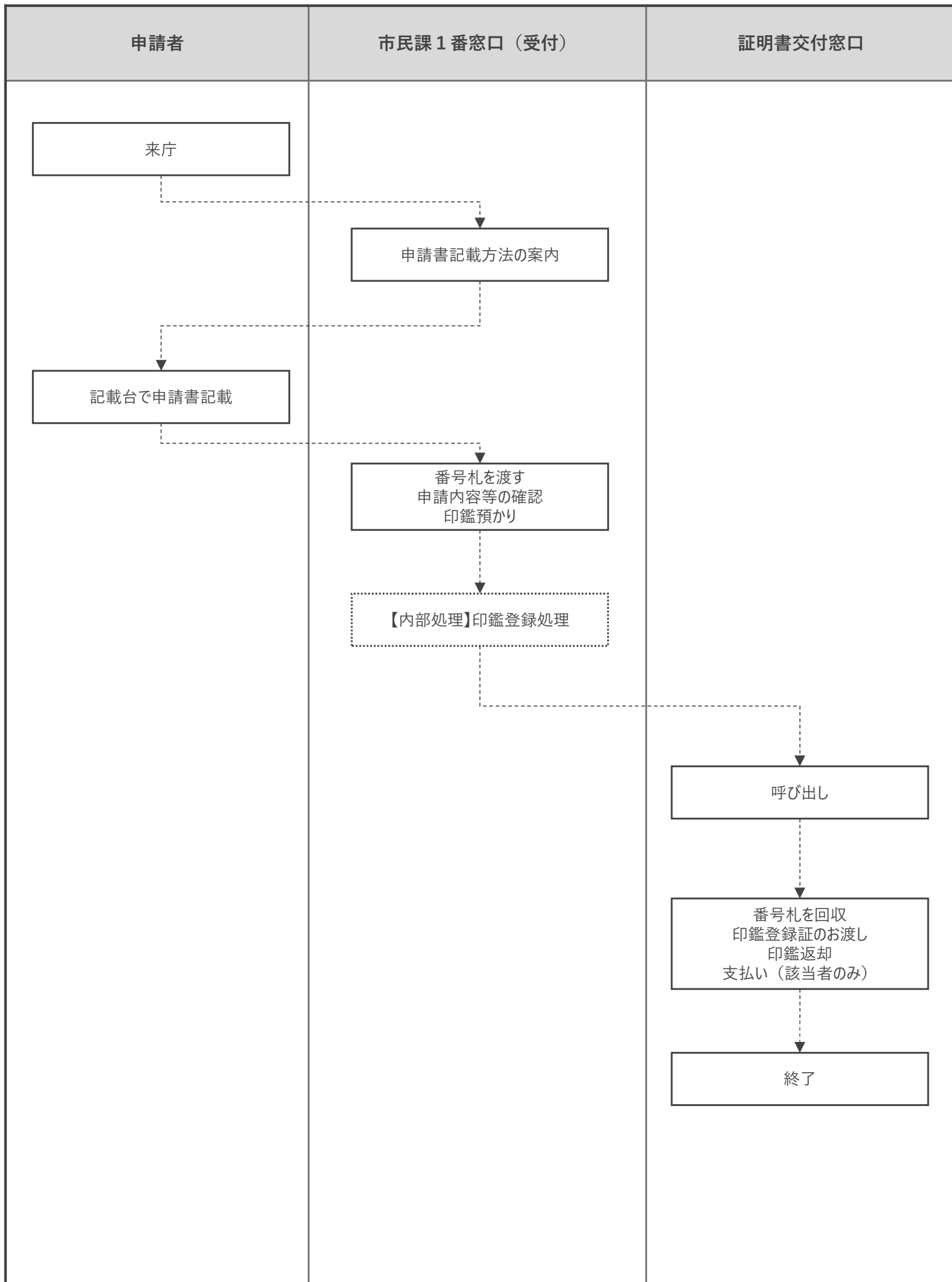
成果物は電磁記録媒体とする。



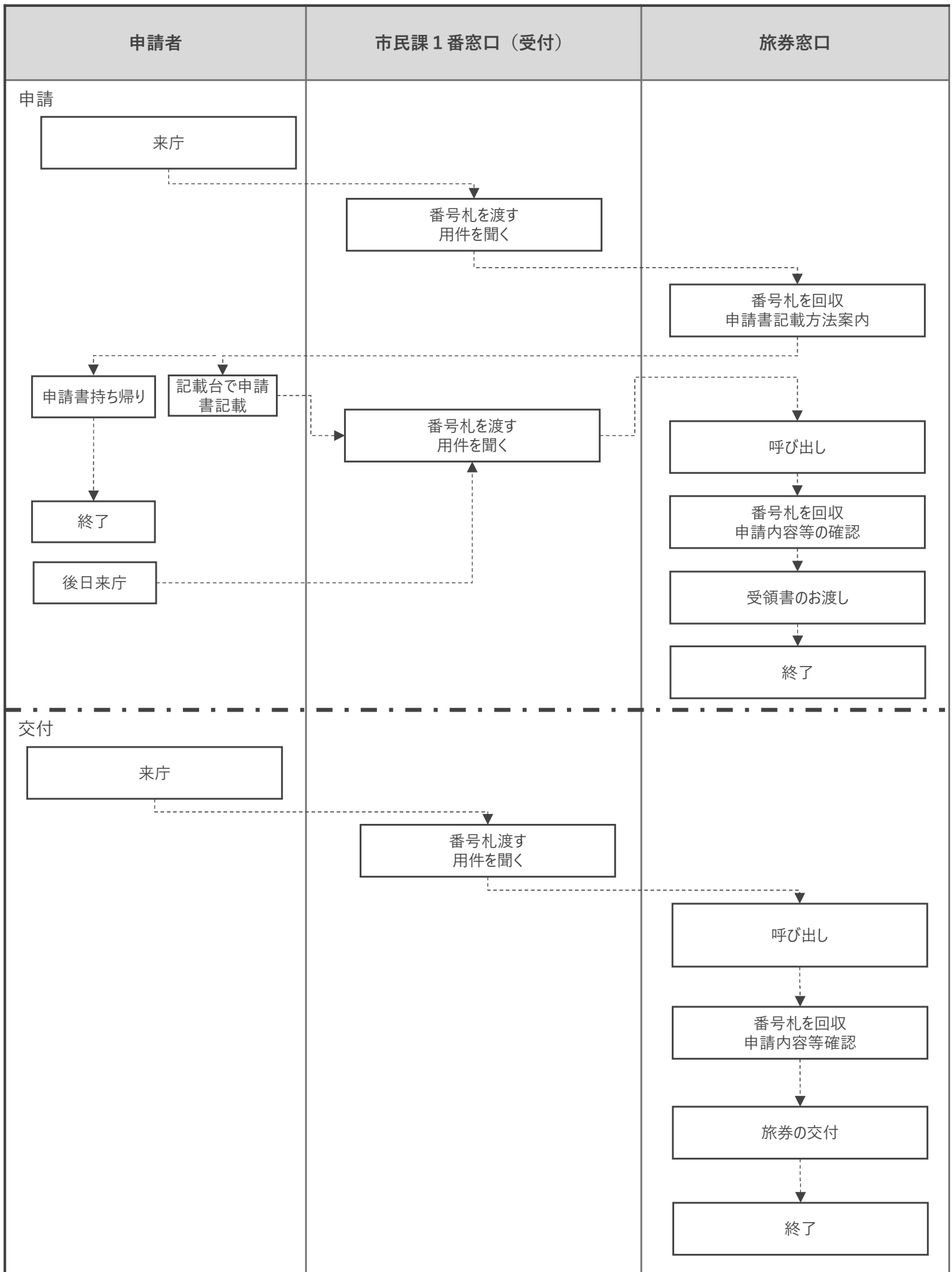
別紙「業務フロー図」：証明書発行



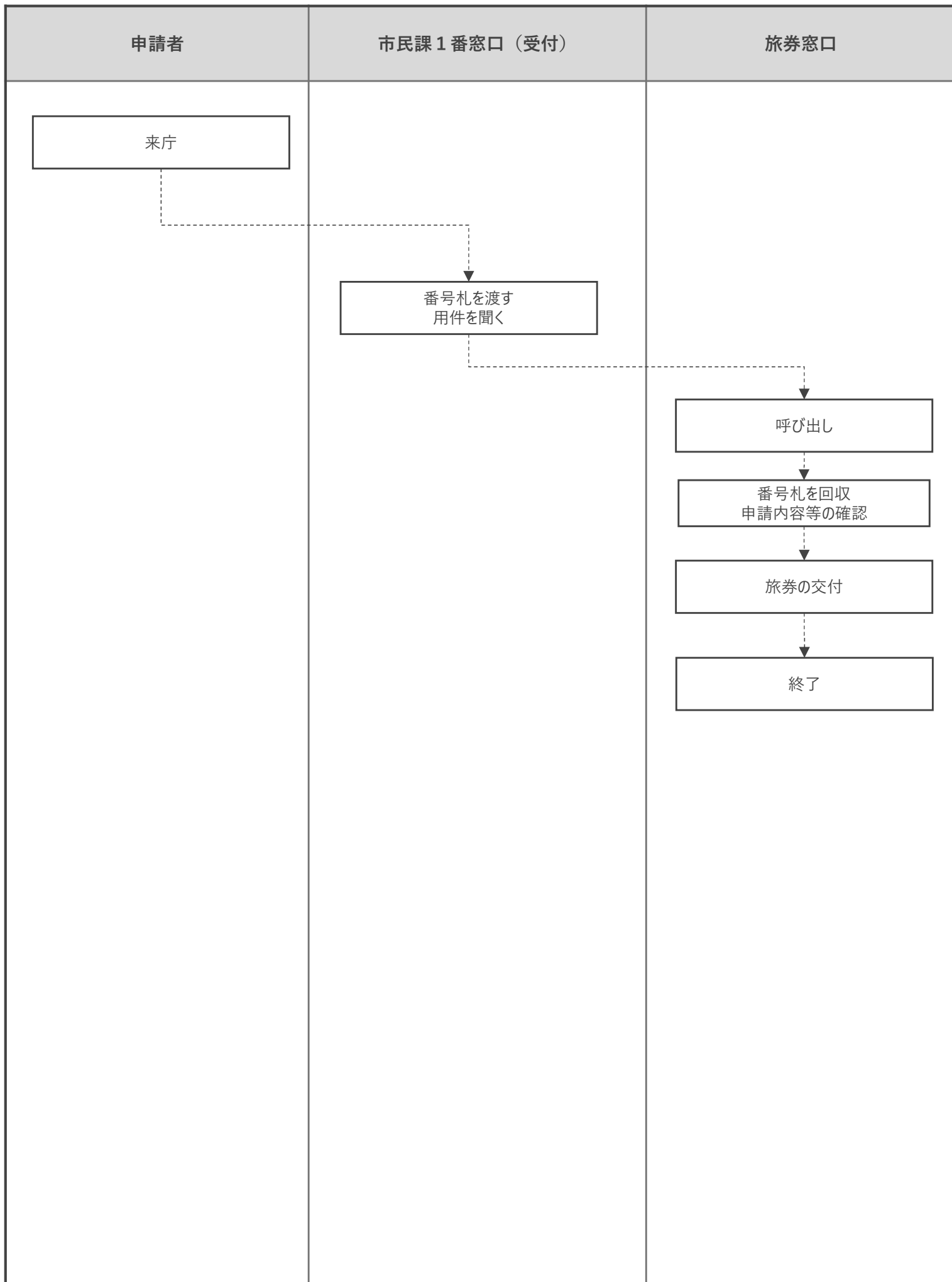
別紙「業務フロー図」：印鑑登録



別紙「業務フロー図」：旅券申請（紙）、交付



別紙「業務フロー図」：旅券電子申請した場合の交付



別紙「業務フロア図」

