

市民課窓口及び執務室改修業務
仕様書

令和7年5月12日

東広島市 総務部 DX推進チーム

1 業務名
市民課窓口及び執務室改修業務（以下「本業務」という）

2 業務目的
本業務は、「書かないワンストップ窓口」導入に向けた、什器の調達、執務室及び来庁者待合スペース等のレイアウト改修を一体的に行い、効率的な業務空間の整備を目指すとともに、来庁者にわかりやすい市民課窓口の整備を行う。それにより、書かないワンストップ窓口の効果を高め、「書かない、待たない、回らない」窓口を実現し、市民サービスの向上を図ることを目的とする。

3 業務期間
契約締結日の翌日から令和7年11月30日まで

4 課題
本市における現在の市民課窓口及び執務室における課題は次のとおりである。本業務により、課題を解決することにより、市民サービスの向上と、職員の業務効率化を図る。

視点	課題
来庁者	<ul style="list-style-type: none">・市民が、住民票の取得や住所変更、戸籍届出等の手続きにあたって来庁した際に、番号札を発券する必要があるが、動線上に番号札発券機が配置されておらず、来庁者は番号札発券機を視認しづらい。・来庁者は、待合スペースから窓口呼出待ち・証明書等交付待ちの案内表示モニターが見にくく、市民は窓口を設置してあるトンボ（呼び出し番号表示機）にて窓口への呼び出しを確認している。本来の案内表示モニターの機能を活かしてきれていない。・サイン（看板）や壁に貼っているポスター等の掲示物が多く、来庁者は多種多様な情報に触れているため、来庁者に伝えたい掲示物の取捨選択ができていない。・車で来庁された方に対して、駐車後1時間以上経過した際は無料処理が必要になり、その旨を来庁者に案内する必要があるが、案内漏れがあった場合に、掲示物等で案内漏れを補うことができていない。・窓口呼出待ちと証明書等交付待ちの人が、同じ待合スペースを共用しており、呼出待ち・交付待ちの案内表示モニターも、同じ待合スペース近くに設置している。来庁者は、どちらのモニターを確認すればよいかわかりにくい。・繁忙期（3月下旬～4月上旬）は、手続きの待ち時間が2時間以上になることがあり、市民に不便をかけている。
職員	<ul style="list-style-type: none">・窓口で申請や届出を受けた後の入力・審査業務において、職員又は書類の移動距離が長く、職員が滞留し職員同士が混雑する場所があり、処理をする上で非効率なレイアウトとなっている。・今までは、市民と職員は基本立った状態で受付していたが、「書かないワンストップ（総合）窓口」を稼働した後は、受付に必要な内容を職員が聴き取りながら進めるため、市民と職員は座って対応が必要になる。本業務によって、カウンターの種類を大幅に変更（ハイカウンターからローカウンター）する必

	<p>要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワンストップ窓口により市民課で受付する手続きを増やすことから、市民の応対時間の増加を見込んでいる。今より住所変更の窓口を大幅に増やす必要がある。 ・繁忙期や閑散期により、来庁者数の増減があり、受付（1線）可能な席数や入力（2線）・審査（3線）に対応する職員の増減を、可変的に（フレキシブル）に対応したいが、できていない。 ・柱の間に窓口が存在しているため、執務室から待合スペースの確認がしづらく、来庁者待合スペースの待合人数等の状況がわかりづらい。 ・会計年度職員において、私物の荷物置き場が不足している。
書類や用具等の収納	<ul style="list-style-type: none"> ・机や棚の上に書類や用具等が多く雑然としている。書類や用具等の最適な設置場所、収納方法が定まっていない。 ・現在の書類や用具等の収納場所は、執務室内の一か所に固まっており、距離が近い係と、距離が離れている係が生じている。 ・来庁者から見える窓口カウンターや執務室内の外観が雑然としている。結果、整理整頓がされていない窓口に見える。

5 業務内容

(1) 現状調査、現状レイアウト図作成

市民課窓口（来庁者待合スペース）や執務室、他課共用スペースにおける窓口カウンターや机等の什器や収納棚等の数量や配置を調査し、現状レイアウト図を作成すること。

(2) レイアウト改修図面等の作成

現状調査結果や業務要件を確認し、最適なレイアウト改修図面を作成すること。なお、(1)で作成した現状レイアウト図に準ずる図面を作成すること。

また、実現に向けた計画書を作成するとともに、レイアウトの改修前後で、新規に調達する什器、流用する什器、不要となる什器を整理し、市へ提示すること。

(3) 必要な什器の調達

既存の窓口カウンターや机、椅子、収納棚等の什器で、改修後も使用できるものは、引き続き流用してもよいものとする。改修を実施するに当たり、不足する什器や什器の一部の部材は、新規に調達すること。

① 来庁者待合スペースの椅子

来庁者が呼出待ち・交付待ちの際に利用する椅子は、原則既存を流用することとするが、来庁者の利便性に向上につながる場合は、新規に椅子を調達してもよいものとする。

② 窓口カウンター

各窓口に、「6. 市民課窓口及び執務室のレイアウト要件 (2) 執務室の要件」記載の1線（受付）の数分の窓口カウンターを設置すること。

「別紙3 既存什器一覧表」に記載している窓口カウンターの流用や一部部材を使用し、組み替えても良いものとする。

③ 執務室の机・書類や用具等の収納棚

執務室の机や収納棚（耐火金庫を含む）については、原則既存の机や書類収納棚を流用すること。レイアウトの改修に伴い、机、収納棚等が不足する場合や交換が必要な什器は新規

に調達すること。既存の机や書類収納棚等の数やサイズについては「別紙3 既存什器一覧表」のとおりとする。

④ プリンタを設置する台

下記プリンタを、各窓口の足元へ新規に設置するため、以下のプリンタを置く台を調達すること。

プリンタの種類	サイズ	台数
A4モノクロレーザー複合機 設置機種：SP3700SF	405 (W) × 392 (D) × 420 (H) mm	9台

⑤ 案内カウンターと番号札発券機を設置する台

市民課内の各窓口を案内する人員（フロアマネージャー）が常駐する案内カウンターを設置すること。また、そのカウンター横に番号札発券機を設置できる台を調達すること。その台の上に置く番号札発券機の移設や配線作業は、番号札発券機の提供事業者と本市で、別途契約するものとする。

番号札発券機の種類	サイズ	台数
番号札発券機 設置機種：PCM-1000	250 (W) × 260 (D) × 243 (H) mm	1台

⑥ 会計年度職員用ロッカー

会計年度職員の私物の荷物を置くことができるロッカーを調達すること。そのロッカーは鍵で施錠できるものとする。

会計年度職員の人数は、「6. 市民課窓口及び執務室のレイアウト要件 (6) 職員数」のとおりとする。

(4) 来庁者の転倒防止措置

呼出待ち、交付待ちの案内表示モニターについては、別紙6「番号札発券機、案内表示モニター設置位置」に設置を予定している。案内表示モニター等は市が別途契約している事業者にて、調達することとしているが、その事業者が設置したモニタースタンドの脚で来庁者が転倒することのないよう、下記サイズのスタンドの脚を覆うカバーを設置すること。

サイズ	台数
880 (W) × 750 (D) × 140 (H) mm	3台

(5) 看板（サイン）の調達

現行の看板（サイン）は、来庁者が視認する上で、サイズが小さく、視覚的にわかりづらいため、手続きによって来庁者が、どの窓口に行けばよいか迷わないよう、下記の表記の看板を調達し、看板の取付工事をする。現在本市で設置している看板は、別紙4「看板表記一覧」のとおりとする。下記の表記以外に、分かりやすい表記があれば提案すること。

看板の表記	数量
戸籍届出	1個
住所変更	1個
マイナンバーカード	2個
交付窓口	1個
証明申請	1個
交付窓口	1個
パスポート	1個

上記看板には、別途指示する窓口番号を併記すること。

(6) レイアウトの改修

上記(2)のレイアウト改修図面に沿って、以下の点に注意し施工すること。

- ア 実施の行程や搬入経路については、発注者及び関係部署、関係事業者と事前に十分協議を行い、計画的に作業を実施すること。
- イ 搬入什器や既存什器の設置、移設については、施設や執務室に養生を行い、破損・紛失等のないよう十分に注意をし、相当の保護をすること。
- ウ 作業終了後、養生の撤去及び作業場所などの清掃を実施すること。
- エ 机や収納棚、書類やパソコン等の移設における役割について、関係部署及び関係事業者と協議の上、決定すること。なお、本市で想定している役割は次のとおりとする。

担当	机	収納棚等	窓口カウンター	書類	パソコン等	番号札発券機	案内表示モニター
東広島市	—	—	—	○ (※1)	○ (※2)	—	—
受託者	○	○	○	—	—	△ (※3)	△ (※4)
番号札発券機提供事業者	—	—	—	—	—	○	○

○：実施主体 △：一部実施主体になるもの

- ※1 机の中や収納棚の中は本市にて空にした後、受託者にて移設すること。
- ※2 パソコン、プリンタ等の機器は、本市で移設する。なお、付随して発生するネットワークケーブルや電源ケーブルも、あわせて市で配線する。
- ※3 番号札発券機を設置する台は、受託者にて施工を行い、その上に番号札発券機の設置は番号札発券機提供事業者が行う。設置にあたっては、番号札発券機提供事業者と連携して対応すること。
- ※4 案内表示モニターとモニター設置スタンドは、番号札発券機提供事業者にて調達する。スタンドの脚を覆うカバーは、受託者にて設置を行うが、設置にあたっては、番号札発券機提供事業者と連携して対応すること。

(7) 移設・配線作業

パソコン等機器の移設や、ネットワークケーブル、電源ケーブルの配線作業は本市にて行う予定としているが、受託者にて対応した場合の参考費用を【様式7号】提案価格書「2. 市民課窓口及び執務室改修業務 参考費用」の「移設作業（パソコン・プリンタ等）」と「配線作業（ネットワーク・電源）」の項目に記載すること。

(8) 不要となる什器の処分

レイアウト改修に伴い不要となる什器の引取や廃棄等について、受託者で対応した場合の参考費用を【様式7号】提案価格書「2. 市民課窓口及び執務室改修業務 参考費用」の「不要什器廃棄」の項目に記載すること。なお、対応不可の場合は、その旨を「内容」の項目に記載すること。

6 市民課窓口及び執務室のレイアウト要件

(1) 来庁者フロアの要件

- ア 市役所正面入口から市民課までの動線上に、案内カウンターを設置すること。
- イ 窓口カウンターの配置について、来庁者や職員導線を考慮すること。
- ウ 別紙6「番号札発券機、案内表示モニター設置位置」に記載の呼出待ち、交付待ちの案内表示モニター設置場所を考慮し、来庁者が呼出に気づきやすいレイアウトを提案すること。
- エ 待合スペースにいる来庁者は、トンボ（呼び出し番号表示機）や呼出待ち、交付待ちの案内表示モニターに気づきやすいよう、待合スペースの配置を提案すること。
- オ 手続きを行う際、呼び出し待ち、交付待ちの来庁者が同じ待合スペースを行き来している

ため、来庁者の移動距離が最短になり、来庁者がどの待合スペースに待てばよいか分かりやすい配置にすること。

- カ 来庁者がしたい手続きをどの窓口で受付（交付を含む）してもらえるか、来庁者にとって、一目で内容が理解でき、必要な情報が効率的に伝えられる看板にすること。看板の要件については、「5 業務内容（5）看板の調達」のとおりとする。
- キ 隣の窓口や来庁者の通路通過時に、手続き中の個人情報が、見えにくくする措置を講じること。
- ク 来庁者フロアから執務室内のパソコン画面等が見えないよう措置を講じること。

(2) 執務室の1線・2線・3線の要件

- ア 職員動線がスムーズかつ、最短になるレイアウトを提案とすること。
- イ 執務室内にある他課共用スペース内に協議スペースを設けているが、レイアウト改修後も同様に協議スペースを設けること。
- ウ 別紙2「係配置図」内の他課共用スペースについて、執務室のスペースとして、改修対象の範囲としてよいものとする。
- エ 窓口レイアウトは、窓口カウンターを1線（受付）、入力事務を2線（入力）、審査を3線（審査）とし、申請書等の書類を回付するため、書類動線を踏まえた効率的な配置とすること。なお、本市で想定している各業務に必要な1線から3線までの席数は次のとおりとする。また、各業務における事務や書類の流れは、別紙5「各業務における事務の流れ」のとおりとする。

業務	1線（受付）	2線（入力）	3線（審査）
住所変更 【転入・転居・転出】	5席 (窓口ローカウンター)	4席 (執務室配置)	4席 (執務室配置)
戸籍届出	4席 (窓口ローカウンター)	4席 (執務室配置)	4席 (執務室配置)
証明申請	3席 (窓口ハイカウンター)	3席 (執務室配置)	4席 (執務室配置)
証明交付	レジ2席 (窓口ローカウンター)	—	—
パスポート	2席 (窓口ローカウンター)	—	—
マイナンバーカード	2席 (ハイカウンター)	6席+レジ1席 (窓口ローカウンター)	6席 (執務室配置)

カ 上記の1線（受付）の「証明申請」、「証明交付」、「パスポート」の窓口カウンターは、それぞれ近くなる配置にすること。

キ 1線（受付）、2線（入力）、3線（審査）のパソコン・プリンター等機器は、別紙3「既存什器一覧表」のとおり配置すること。なお、住民係の複合機2台の内、1台は窓口係に配置するレイアウトとすること。

ク 1線（受付）、2線（入力）、3線（審査）の要件は次のとおりとする。

(ア) 各業務における1線（受付）の個別要件

【住所変更（転入・転居・転出）】

- ・ローカウンターの1席につき、受付呼出機（住所変更）と住基システム用パソコン、その他事務用品等を設置できること。
- ・ローカウンターの下に、住基システム用パソコン本体又は窓口システム用パソコン、手書き用申請書（約10種類程度）とパンフレット（10種類程度）を配置し、窓口システム用プリンタを設置できること。

【戸籍届出】

- ・ローカウンターの1席につき、窓口システム用パソコン、受付呼出機（戸籍届出）、その他事務用品等を配置し、ローカウンターの下に窓口システム用プリンタを設置で

きること。

- ・おくやみ手続きを行う窓口は、ローカウンター 2 人掛け 1 台とし、その配置は、正面玄関の近くを避け、人の往来が少ない場所にすること。

【証明申請】

- ・ハイカウンターの 1 席につき、窓口システム用パソコン、受付呼出機（証明交付）、その他事務用品等を配置し、ハイカウンター下に窓口システム用プリンタを設置できること。

【証明交付】

- ・ローカウンターの 1 席につき、交付呼出用デスクトップパソコン、交付呼出用バーコードリーダー、レジ一式を現行同様に設置できること。

【パスポート】

- ・ローカウンターの 1 席につき、パスポート窓口用パソコンとディスプレイ、受付呼出機（パスポート）、その他事務用品等を設置できること。

【マイナンバーカード】

- ・ハイカウンターの 1 席につき、受付呼出機（マイナンバーカード）とマイナンバーカード手続き受付用タッチパネル、ICカード券面読取機を設置できること。
- ・ハイカウンターの下に、住基システム用パソコン本体とマイナンバーカード手続き受付用パソコン、申請書（約 20 種類程度）を設置できること。

(イ) 各業務における 2 線（入力）の個別要件

【住所変更（転入・転居・転出）】

- ・職員用事務処理ノートパソコン 4 台、その他事務用品等を設置できること。

【戸籍届出】

- ・職員用事務処理ノートパソコン 3 台、その他事務用品等を設置できること。
- ・戸籍送信用パソコン 1 台、A3 スキャナ 1 台を配置し、これらは複合機近くに設置できること。

【証明申請】

- ・住基システム用パソコン 3 台、印鑑用スキャナ、印鑑用磁気カードリーダー 3 台、その他事務用品等を設置できること。
- ・2 線（入力）、3 線（審査）の適切な場所に税証明発行用プリンタ、複合機 1 台、契印機、その他事務用品等について動線を考慮した場所に設置できること。
- ・交付時に耐火金庫からパスポートを取り出すため、証明申請の 2 線（入力）席付近に、パスポート用の耐火金庫を設置すること。

【マイナンバーカード】

- ・ローカウンターの 1 席につき、統合端末とタッチパネルディスプレイを設置できること。

(ウ) 各業務における 3 線（審査）の個別要件

【住所変更（転入・転居・転出）】

- ・職員用事務処理ノートパソコン 4 台、その他事務用品等を設置できること。

【戸籍届出】

- ・職員事務処理用ノートパソコン 3 台、その他事務用品を設置できること。
- ・届書のスキャン専用席を配置し、戸籍送信用パソコン 2 台と A3 スキャナ 1 台、A4 スキャナ 1 台を設置できること。
- ・耐火金庫（2 段）2 台、耐火金庫（4 段）6 台は戸籍係の近くに設置すること。

【証明申請】

- ・3 線（審査）は住基システム用パソコン 2 台を設置できること。

【マイナンバーカード】

- ・1 線（受付）の後方に配置し、カード裏書機と住基システム用パソコン 3 台、統合端末とマイナアシスト端末を 3 台ずつ設置できること。

(3) 執務室の職員席数

1線（受付）、2線（入力）、3線（審査）の席以外に必要となる職員の事務用机は次のとおりの席数を設置すること。なお、窓口係及び、窓口係（郵便）担当の机については、窓口から近い場所へ一体的な配置とすること。

係	担当業務	必要席数
課長席	—	1席
住民係	住所変更 マイナンバーカード	7席
住民係（マイナンバー）	マイナンバーカード	—
窓口係	証明申請、証明交付 パスポート	7席
窓口係（郵便）	証明申請、証明交付 ※郵便請求分	6席
戸籍係	戸籍届出	8席

(4) 市民課レイアウト

別紙1「現状レイアウト図」のとおり
別紙2「係配置図」のとおり

(5) 既存什器

別紙3「既存什器一覧表」のとおり

(6) 職員数

課長	正規職員 1名	
住民係（住所変更）	正規職員 7名	会計年度職員 6名
住民係（マイナンバー）		会計年度職員 14名
窓口係	正規職員 6名	会計年度職員 8名
窓口係（郵便）		会計年度職員 5名
戸籍係	正規職員 7名	会計年度職員 10名

※上記の職員数は、最大で従事した時の人数であり、必要な席数は「5市民課窓口及び執務室のレイアウト要件」の記載のとおりとする。なお、会計年度職員用ロッカーは、上記会計年度職員数分確保すること。

7 業務スケジュール

本業務のスケジュールは、次のとおり予定している。なお、スケジュールは想定であり前後する場合がある。

時期	内容
令和7年7月～	<ul style="list-style-type: none"> ・現状調査 ・現状レイアウト図の作成 ・必要な什器の調達 ・看板の調達
令和7年8月	<ul style="list-style-type: none"> ・関係部署との協議 ・変更レイアウト図の作成
令和7年9月	<ul style="list-style-type: none"> ・関係部署との協議 ・作業工程表作成

令和7年11月 1日～3日	・レイアウトの改修
令和7年11月	・業務完了、検収

8 成果物等

- (1) 本業務により作成した、計画書、報告書、図面等の成果物は製本（ファイル製本でも可）し、各1部ずつ提出すること。
- (2) (1)の電子データをDVD-R等に格納し1部提出すること。提出にあたっては、最新の定義ファイルを適用したウイルス対策ソフトによるチェックを必ず行うとともに、チェックが完了していることを示す書面を合わせて提出すること。
- (3) 成果物は下記のとおりとする。
 - ア 現状レイアウト図面
 - イ 最終レイアウト図面
 - ウ 最終レイアウト図面(CADデータ等) ※本市において加除修正が可能なこと。
 - エ 什器一覧表
 - オ 作業工程表
 - カ 作業報告書

9 その他

- (1) 7 業務スケジュールに記載している「必要な什器の調達」については、最優秀提案事業者決定後、協議にて提案時から内容が変更になる場合がある。
- (2) 受託者は、作業にあたって諸物品若しくは建造物の破損・紛失などの損害を与えた場合や、従業員若しくは第三者の間に損害を与えた場合には、速やかにその損害の補償・賠償を行うこととし、発注者は一切責任を負わないものとする。ただし、発注者の責めに帰すべき事由においてはこの限りではない。
- (3) 関係法令を遵守したレイアウトとすること。
- (4) 受託者は、事業を行うに当たり知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできないものとする。業務の完了後又は契約解除後においても同様とする。
- (5) 本仕様書に定めのない事項が発生した場合は、発注者、受託者双方協議のうえ決定する。

10 契約方法

本業務の提供に係る契約は、公募型プロポーザルの結果に基づき、東広島市と事業者が締結することとする。