

中野区窓口業務改革(BPR)支援業務委託
情報提供依頼 実施要領

令和7年7月2日

中野区
区民部区民サービス課

1 本依頼の目的

中野区では、他自治体と同様に、少子高齢化・生産年齢人口が進行している一方で、行政需要は複雑・多様化しており、数多くの来庁者が本庁舎に訪れます。その状況下において、窓口の混雑や待ち時間の増加を解消し、来庁者の利便性の向上と業務効率化による職員の負担軽減を実現するため、窓口業務の現状分析及び課題の抽出、業務改善方針の提案、改善策の実行・検証による「なかのスマート窓口」(来庁者の利便性を高めることを目的とした4つの「ない」(迷わない、動かない、待たない、書かない)+1(プラスワン)(行かない)の取り組み)の更なる推進に向けた検討を行っております。

本件は、BPR 支援を実施している事業者からの情報を広く収集し、庁舎内スペースや導入済の様々なシステム(全庁共通発券機、申請書自動交付機等)の活用状況を整理・点検し、窓口サービスに関わるフロントヤード及びバックヤードの改善を図るための仕様要件を明確にするため、情報提供依頼を行うものです。

2 前提条件

(1) 組織

14部局 54 課(令和7年4月1日現在)

(2) 正規職員数

2,188名(令和7年4月1日現在)

(3) 事務手続数

約 2,100 事務(令和 5 年 12 月時点)

3 業務内容

(1) 業務量調査・分析を踏まえた改善業務の提案

(2) 窓口体験調査・分析

(3) 各個別業務の最適化に加え、フロア単位での手続連携による生産性向上や利便性向上を実現する業務フローの可視化・改善提案

(4) 改善施策の提案及び効果検証

(5) その他

他自治体における BPR の実績を踏まえた調査・分析を行い、職員の作業量が必要最小限になるよう努めること。

4 情報提供依頼内容

(1) 企業概要

(2) 提供サービスの概要

(3) 他自治体における BPR 業務実績

(4) 業務内容にかかる概算経費

(5) 業務内容等にかかる提案

5 情報提供要領

(1) 提出資料

- ・【様式1】中野区窓口業務改革(BPR)支援業務_情報提供依頼_回答書
- ・その他別紙、補足資料等(任意)

※提出にあたっては、「【参考】BPR 業務スケジュール(案)」を参考にしてください。

(2) 提出方法

提出方法：3(1)の提出資料を電子メールにて送信してください。

メール送付先：中野区 区民部 区民サービス課(窓口サービス担当) 宛

メールアドレス：madogutiservice@city.tokyo-nakano.lg.jp

メール表題：【中野区 区民サービス課 情報提供依頼】回答提出 事業者名

※事業者名 の箇所には、貴社の名称を記載してください。

(3) 提出期限

令和7年8月1日(金) 17 時までに中野区必着

(4) 質問受付

受付期間：令和7年7月3日(木)～令和7年7月17日(木)17 時まで

受付方法：「【様式2】中野区窓口業務改革(BPR)支援業務_情報提供依頼_質問票」に記入し、電子メールにて送信してください。電話での質問はお受けできません。上記受付期間までに寄せられた質問に対する回答は、電子メールにて送付します。

※送付先・メールアドレスについては、(2)を参照のこと。

メール表題：【中野区 区民サービス課 情報提供依頼】問合せ 事業者名

※事業者名 の箇所には、貴社の名称を記載してください。

6 情報提供依頼に関する留意事項

- (1) 本依頼の実施をもって、中野区が調達を行なうことを約束したり、回答者に特別の地位を約束したりするものではありません。
- (2) 資料提供いただいた回答者に対し、必要に応じて、後日ヒアリングの実施、追加資料の提供を依頼する場合があります。
- (3) 回答いただいた内容については、今後の仕様等に反映する場合があります。
- (4) 本依頼書の実施に要する一切の費用は、回答者の負担とします。
- (5) 提出された資料は、返却しません。
- (6) 本依頼書に係る情報は、貴社から中野区への情報提供を行なうためにのみ利用し、第三者への開示や他の用途への流用は行ないません。
- (7) 中野区は、提出された情報を窓口業務改革(BPR)を実施するための参考としてのみ利

用し、他の用途には利用しません。

- (8) 提示資料に記載された内容は 作成日現在で当課が把握、想定している情報等に基づくもので、変更される可能性があります。不明点について確認が必要な場合は、上記5(4)により、電子メールにて送信してください。

7 お問い合わせ先

住所:〒164-8501 中野区中野4丁目11番9号

中野区 区民部 区民サービス課 窓口サービス担当 水野

直通 03-3228-5568

代表 03-3389-1111 内線 38311

E-mail:madogutiservice@city.tokyo-nakano.lg.jp

以上