

上天草市業務分析等支援委託業務仕様書

上天草市

企画政策部行革デジタル戦略課

令和4年12月

1 目的

少子高齢化や人口減少が急速に進行する中、上天草市（以下「市」という。）が持続可能な市政運営を行うためには、効果的・効率的な行財政運営による安定的な行政サービスの提供や新たな行政課題への対応が必要であり、市の業務の抜本的な見直しが大きな課題となっている。

本業務は、人的資源が限定される中、多様化する市民ニーズに的確に応えていくため、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）（以下「法」という。）の規定に基づき、市の業務（以下「対象業務」という。）について、BPR（Business Process Re-engineering）の手法を導入し、業務の効率化を図るとともに、BPRの実施手法の提供を受けることにより、職員が自らBPR手法により業務改革に取り組めるようにすることを目的とする。

2 委託期間

契約締結日の翌日から令和6年3月15日まで

3 業務の前提条件

（1） 業務の実施

対象業務の内、標準化対象20業務については、デジタル基盤改革支援補助金を活用し、実施するものであるため、デジタル基盤改革支援補助金取扱要領等の趣旨に沿った業務を実施すること。

（2） 委託期間の遵守

対象業務には標準化対象20業務が含まれることから、標準化法で定められた移行期限である令和7年度までの標準準拠システムへの移行に係る全体計画に支障をきたさないよう期間等を遵守すること。

（3） 他業者との協力

本業務の実施に際し、関連するシステムベンダー等と協議等が必要な場合は、実施のうえ作業に当たることとし、その費用は受託者の負担とする。

（4） 再委託

受託者は、本業務を第三者に再委託してはならない。ただし、受託者が市に対し書面により事前に申請し、市の承諾が得られた場合は、再委託できるものとする。

4 対象業務

標準化対象20業務を含む全業務

※ 標準化対象20業務…住民基本台帳、選挙人名簿管理、固定資産税、個人

住民税、法人住民税、軽自動車税、就学、国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険、障害者福祉、生活保護、健康管理、児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援、戸籍、戸籍附票、印鑑登録

5 対象部署
全部署

6 業務内容

業務内容は、BPR に必要と思われる事項を示したものであり、受託者からの企画提案に基づき市と受託者で協議して内容を決定するものとする。

(1) 業務の企画

本業務の具体的な実施方法やスケジュール等を企画する。

なお、実施方法については、BPR の手法を活用したものとする。

(2) 業務の可視化

全部署の業務（一連の手続を 1 業務）を対象に、業務量・プロセス等を可視化するための業務調査票等（以下「調査票等」という。）を設計し、これに基づき、全部署への調査（書面調査のほか、ヒアリング等の実施も積極的に活用すること。）を実施すること。

調査票等の作成に当たっては、全部署が調査票等に必要事項を正しく記入するためのマニュアルを作成するとともに、事前に全部署を対象として、調査実施に当たっての説明会を実施すること。説明会の実施に当たっては、全庁で共通認識をもって本業務に積極的に取り組むことができるよう工夫をすること。

説明会後も全部署による調査票等の記入を円滑に進めるための各種支援を行うこと。

全部署が記入した調査票等に基づき、業務の可視化のためのデータ（以下「調査結果」という。）を取りまとめること。

なお、調査票等は、以下の可視化の視点を定量的・定性的に調査できる内容とすること。

ア 業務の執行体制（組織・事務分掌・人員配置 等）

イ 業務の遂行の流れ（プロセス）

ウ 事務の各工程に要する処理時間

エ コア・ノンコア業務の別

オ 定型性・専門性などの特性

カ 従事制限等の法的制約の有無 等

キ 標準化対象 20 業務については、関係府省の標準仕様書に示され

た標準的な業務フロー（以下「標準的業務フロー」という。）との Fit&Gap（適合性判断）

（３） 業務量の分析

調査結果を踏まえて、以下の項目に基づき業務量の分析を行うこと。
業務量調査では、業務の性質に応じて、職員でなければならない仕事（コア）、職員でなくともできる作業（ノンコア）の観点で定量的な分析を実施し、受託者独自のノウハウの活用や同じ調査手法で調査した複数の自治体又は企業等のデータ（市独自の観点に偏らないように３団体以上が望ましい）との業務量比較を行うこと。

ア 各業務における業務量の分析

イ 効率化が可能な業務の分析

ウ 外部委託や役割分担の見直しが可能な業務の分析

エ 標準化対象 20 業務については、標準的業務フローとの Fit&Gap の分析

（４） 詳細調査の実施（BPR の実施）

ア 対象業務の選定

（２）及び（３）の結果に基づき、詳細調査の対象業務を５業務程度選定すること。

選定に当たっては、BPR の効果が大きい業務や標準化対象 20 業務を候補として抽出し優先すること。

また、他自治体の業務分析データを参考にして、具体的な選定基準を定義し、合理的妥当性のある選定を行うこと。

イ 現状把握・業務の可視化・課題整理

アで選定した業務について、詳細なヒアリングや業務フローの作成等の実施により、課題抽出や詳細な業務内容の把握を行う。

ウ 業務の改善策案の検討

イの結果に基づき、以下の視点から効果的・効率的な業務の遂行を妨げている問題点・課題を分析し、その改善策案等を検討する。

課題の解決の方向性には、ECRS フレームワーク（排除、結合、再配置、単純化）などを活用し、業務の見直しができないか、また、ツールを適用することでどのように効率化ができそうかを議論し、具体的な施策を立てること。

改善策は、ECRS フレームワークなどを活用し、あるべき姿に至るまでの実現可能なモデルを提案すること。

① 廃止・縮小することが望ましい業務

② 庁内の情報集約化による無駄の削減、効率化

- ③ 業務の遂行方法（プロセス）の省力化
- ④ 民間委託等のアウトソーシングの推進
- ⑤ AI や RPA 導入等の ICT 化の推進
- ⑥ 時間外勤務時間の削減方策等
- ⑦ 標準化対象 20 業務については、標準的業務フローと現行の業務フローとの比較

エ 改善計画の策定

業務の改善施策ごとに、ワークショップ形式等で担当部署及び関係者の参画のもと改善施策の実行方針を作成し、定量的な管理指標や改善目標値を設定した改善計画を策定すること。

(5) 業務分析継続手法の提案

ア 庁内での BPR 実施手法の提供

本業務終了以降、職員自らが業務改善の視点を持ってプロセス改善に取り組めるよう、BPR の実施方法（視点、ノウハウ、コンテンツ）等を提供すること。

イ BPR 手法による業務改革の継続に資するシステムの構築

本業務終了以降、市が他自治体のデータ等を参考に継続的な BPR 手法を用いた業務改革を継続するためのクラウドシステムを構築すること。

(6) 業務報告

ア 定期報告

本業務を適正かつ円滑に実施するため、受託者は市と月に 1 回程度の定例会及び必要に応じた打合せを実施し、業務進捗状況の報告、業務方針及び疑義事項の確認等を行い、その都度報告書を作成すること。

イ 最終報告

本業務の検討結果として、組織別や業務別に、調査やヒアリングによる業務の業務量・プロセス等の可視化の結果、問題点・課題、改善策、改善策実行に係る費用と実行後の結果、業務分析継続手法等を取りまとめた報告書を作成の上、報告会を実施すること。

また、検討結果を端的に説明し得る概要版を作成すること。

(7) 専門スタッフの配置

本業務を遂行するに当たっては、行政業務に携わった経験を有するスタッフを配置し業務分析を行うこと。

特に業務調査及び業務分析に当たっては類似の実績を十分に有していること。

(8) 業務遂行

ア 本業務は、本仕様書に基づいて実施すること。

イ 受託者は、業務の実施に当たり、関係法令及び条例を遵守すること。

ウ 受託者は、業務の実施に当たり、市と十分な協議を行い、その意図や目的を理解した上で、適切な実施体制、人員配置のもとで進めること。

エ 受託者は、業務の実施に当たり、業務に係る最新の事例、情報等を収集し、本業務への反映に努めること。

オ 受託者は、業務の進捗について、市に対して定期的に報告を行うこと。

カ 受託者は、本業務の遂行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務の終了後もまた同様とする。

7 提出物

(1) 業務実施前

受託者は、契約締結後速やかに、次に掲げる書類を提出し、市の承認を経てから本業務を実施すること。

ア 業務工程表

イ 業務費内訳書

標準化対象 20 業務とその他のシステムに係る費用内訳等を記載すること。

ウ 業務責任者通知書

エ 業務計画書

業務計画書には、以下の事項を記載すること。

① 業務概要

② 実施方針

③ 業務工程

④ 業務組織計画

⑤ 成果品の内容

⑥ 連絡体制（緊急時を含む）

⑦ その他必要な事項

オ その他市が必要と認める書類等

(2) 業務完了後

本業務完了後、成果物を市に納品すること。

ア 成果物

- ① 業務報告書
- ② 業務報告書概要版
- ③ 調査票等及び調査結果一式
- ④ その他作成した資料一式

イ 納品方法

- ① 紙媒体 2部

A4版を基本とし、必要に応じてA3版三つ折も可とする。
A3版三つ折の場合、両面印刷は不可とする。

種類毎にファイリング・ラベルを付ける等の整理を行うこと。

- ② 電子媒体 1部

CD-R 又は DVD-R を用いること。

8 成果物の帰属

成果物及びこれに付随する資料は、全て市に帰属するものとし、書面による市の承諾を受けないで他に公表、譲渡、貸与又は使用してはならない。ただし、成果物及びこれに付随する資料に関し、受託者が従前から保有する知的財産権は、受託者に留保されるものとし、市は、本業務の目的の範囲内で自由に利用できるものとする。

9 その他

- (1) 受託者は、本業務中に事故が生じないよう細心の注意を払うとともに、万が一事故が発生した場合には、生じた事故に対して一切の責任を負うものとし、事故状況等を速やかに市に報告し、最善の処置を行わなければならない。
- (2) 業務完了後に、受託者の責めに帰すべき事由による成果品の不良個所があった場合は、受託者が速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これに係る費用は受託者が負担するものとする。
- (3) 本仕様書に定めのない事項や本業務の実施に当たり疑義が生じた場合は、速やかに市と協議を行い、指示を仰ぐこと。
- (4) 本業務は、デジタル基盤改革支援補助金（令和4年12月13日交付決定）を活用し、実施するものであるため、実績報告や会計検査に係る資料作成等の対応を行うこと。