

津山市BPRによる業務効率化推進業務仕様書

1 業務名称

津山市BPRによる業務効率化推進業務

2 業務目的

人口減少や少子高齢化等の進展により、人的、財政的な経営資源の制約が高まっていく中において、「新しい生活様式」といった社会構造の変化への新たな対応や事務権限の移譲など、本市が担う業務の多様化に伴い、業務量の増大が見込まれている。こうした状況においても、住民サービスの維持・向上を実現できる体制づくりを構築することが求められている。

この課題の解決に向けて、業務のさらなる効率化や職員の働き方改革を進めていくため、BPR手法を用いた業務プロセスの見直しを通じて、業務改善を着実に推進し、職員の改善意識の定着に繋げていくとともに、費用対効果や実現可能性を検証のうえ、適宜デジタル技術の導入を進めていくことを目的とする。

3 業務期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

4 業務場所

市庁舎のほか受託者が用意する場所で本市の承認を得た場所

5 業務内容

(1) 現行業務内容の調査

本市で実施している業務について、各部署の業務内容や業務量を把握するための調査を行い、調査結果を取りまとめること。

調査対象範囲については、下記の①に加えて、②に示す特定業務から選定すること。

①窓口業務等をはじめとする業務効率化対象業務

改善の効果や職員の負担を考慮し、具体的な調査対象及び調査方法について本市と協議の上で決定するもの。対象部署数は5課程度を選定予定。

②特定部門の業務効率化を求める対象業務

次の課の業務については特定部門の対象とする。ただし、協議により本市及び受託者双方が承諾した場合は、対象部署及び対象業務の範囲を変更できることとする。

	対象課	対象業務
1	課税課	市民税賦課業務
2	市民窓口課	斎場予約業務
3	医療保険課	申請受付業務
4	障害福祉課	障害児・者サービス支給決定業務
5	商業・交通政策課	ふるさと納税業務
6	農業振興課	農業者向け交付金手続支援業務

なお、調査にあたっては、職員の負担軽減の方法等についても十分に留意すること。

(2) 現状分析・詳細調査

現行業務内容の調査の結果を分析し、現状業務に課題のある部署やICT等を用いた業務改善効果が見込める部署を特定すること。また特定した部署に対して詳細なヒアリング等を実施し、現行の業務課題を明確化し、内容を取りまとめること。

詳細調査の対象範囲については、(1) ①の対象部署数で示した5課程の中から、それぞれ改善効果の見込める3係程度の業務を想定しているものの、具体的な調査対象及び調査方法については本市と協議の上、決定するものとする。

なお、調査にあたっては、職員の負担軽減の方法等について十分に留意すること。

※本業務では、1課に3係程度が設置され、係の人員体制を約8～10名程度とする対象部署を想定して提案すること。

【参考】本市の組織機構一覧 URL:<https://www.city.tsuyama.lg.jp/city/index2.php?id=3325>

(3) 業務改善方針の策定

現状分析・詳細調査により明確化された業務課題について、業務改善方針及び具体的な改善施策を提示すること。改善施策については、改善の効果及び改善に係る費用を積算し、費用対効果の試算・分析を行い取り組みの優先順位を検討すること。

改善施策については、積算根拠資料や他自治体の導入事例を合わせて提示すること。

(4) 導入実証

業務改善方針に基づき、ICT等による実証環境を整備し、改善施策の実現性や実効性を検証するための導入実証を行うこと。

実証の対象となる業務や実施方法、実施期間等については、提案事業者による提案に基づき、本市と協議の上、決定するものとする。

(5) 推進計画の策定

本業務における調査・分析結果を踏まえ、本市の現状や業務改善方針、費用対効果分析、推進計画等の要素から構成される最終報告書を作成し、次年度以降、デジタル技術の活用

をはじめとする業務効率化の推進について、具体的な推進計画案として取りまとめること。

(6) プロジェクト推進

本業務における作業項目、実施内容、受託者と本市の作業分担、スケジュールを示した「プロジェクト計画書」を作成し、本市の了承を得ること。

プロジェクトの進捗管理及び課題管理を行い、定期的（月1回を目途）に会議を実施することとする。なお、会議はオンラインによる開催も可能とする。

プロジェクト推進のための会議に必要な資料の作成や議事録の作成は、受託者が行うこととする。

6 成果物

本業務で想定している主な成果物及び納入時期等は下記のとおりとし、詳細については契約時に本市と協議の上決定するものとする。

(1) 成果物の種類及び内容

①業務量分析結果報告書

現状分析及び詳細調査の実施結果について、現行の業務課題を明確化した形で取りまとめること。

②業務改革方針案

明確化された業務課題について、改善方針及び具体的な改善施策も含め取りまとめること。

③導入実証報告書

導入実証の実施方法や効果測定方法、導入実証の実施結果等について取りまとめること。

④最終報告書

本市の現状や業務改善方針、費用対効果分析、推進計画等を検討し、次年度以降の本市の業務効率化の推進について具体的な計画として取りまとめること。

⑤プロジェクト計画書

作業項目、実施内容、受託者と本市の作業分担、スケジュールを示すこと。

(2) 納入時期

上記①から④については令和5年3月末までに納入すること。ただし、①及び②については、9月から10月までの間を目途に中間報告を実施すること。

上記⑤については、契約締結日から20日以内に納入すること。

(3) 納入方法

各成果物については、特に指定がない限り、印刷物としてそれぞれ各2部及びCD-R

に収めた電子データをそれぞれ1部提出すること。

7 その他

- (1) 受託者は、津山市個人情報保護条例（平成15年3月条例第2号）を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他人に漏らしてはならない。業務委託の処理を行うために個人情報を取扱う場合は、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。また、業務終了後も同様とする。
- (2) 受託者は業務を円滑に遂行するために、逐次本市と連絡調整を行わなければならない。
- (3) 受託者は、業務上知り得た事項を他に漏らしてはならない。
- (4) 業務完了後、受託者の責に帰すべき事由による成果物の不良個所が発見された場合は、受託者は速やかに本市が必要と認める訂正、補正またはその他必要な措置を行うものとし、これに要する経費は全て受託者の負担とする。
- (5) 成果物及び業務の履行のために必要な書類は、カラーで作成するとともに、濃淡の調整やハッチング等を用いるなど、白黒で複写した際にもわかりやすい表現となるよう留意すること。
- (6) 作成した資料においては、引用元や出典を明記し、業務報告書やそのバックデータについては、計算過程も明記すること。
- (7) 成果物の所有権、著作権、利用権は本市に帰属するものとする。
- (8) 業務において送信する電子メール、電子メールに添付する電子ファイル及び成果物については、コンピュータウイルス感染に対する予防、検出及び駆除のための最新の処理を実施すること。
- (9) 業務完了の14日前までを目途に、受託者における照査を経た成果物の案について、本市の確認を得ること。
- (10) 業務完了時には、成果品の確認を受けるものとする。これに当たっては原則として受託者の業務における責任者が立ち会うものとする。なお、訂正等が必要な箇所が確認された場合は、受託者は直ちに訂正等を行った上で、再度確認を受けるものとする。
- (11) 新型コロナウイルスの影響により、本市が当該業務の中止を決定し、受託者に対してその旨を通知した場合には、契約に基づく業務の履行を直ちに中止し、必要に応じて原状回復するものとする。また、契約金額の定めにかかわらず、業務中止後は本市及び受託者双方で協議の上、本市は受託者が中止するまでに履行した業務に要した費用及び現状回復に要した費用のみを支払うものとする。
- (12) 業務の遂行に当たっては、本市で運用している行政システム及び市内ネットワークとの関連を踏まえるとともに、「自治体情報システムの標準化・共通化」への対応については、今後別の取組として進める予定であるため、これらについても考慮すること。
- (13) 業務の遂行に当たり、本仕様書について生じた疑義及び本仕様書に記載されていない事項については、本市と受託者で誠意をもって協議し、決定するものとする。