

川越市 B P R 支援業務委託仕様書

川越市 行政改革推進課

令和6年4月

1 目的

今後見込まれる人口減少や少子高齢化等、社会経済状況の変化が進む中で、多様化する市民ニーズやさまざまな行政課題に対応し、必要な行政サービスを提供し続けるためには、業務を抜本的に見直し、効率化を図ることが不可欠である。

本業務は、対象業務についてB P R（Business Process Re-engineering）の手法を取り入れた業務改革を実施し、限られた人的・財政的資源で持続可能な行政サービスを提供できるよう、業務の必要性の検証や、業務プロセスの徹底した見直し等を行い、市職員でなければ実施できない企画立案等の業務に注力できる環境を構築するとともに、職員自らがB P R手法により業務改革に取り組むことを目的とする。

2 履行場所

埼玉県川越市元町1丁目3番地1 川越市役所 ほか

3 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4 業務内容

市職員がB P Rを実施するにあたり、ツールの使用方法、作業手順等、業務に関する必要な情報等は、予め担当課職員に対して説明し、その取組について伴走型で支援すること。

(1) 業務調査

ア 対象業務の選定

以下に掲げる部署の業務を含め、受託者の知見や他自治体での実績等を踏まえ、改善効果が高いと推測される業務を提案するなど、対象業務の選定を支援し、市と協議により10業務程度を選定する。

- ・ 福祉部介護保険課 要介護（要支援）認定事務に係る一連の業務
- ・ こども未来部保育課 保育所等入所審査に係る一連の業務

イ 詳細調査

対象業務について、業務マニュアル等の各種ドキュメント及び担当課職員へのヒアリング等により業務の詳細分析を実施すること。

(2) 業務分析

ア 業務可視化（As-Is 把握）

詳細分析をもとに、各担当の業務レベル（作業単位）で、業務プロセス・工数（必要となる時間や人員等）の可視化（業務フローの作成）の支援を行うこと。

イ 課題の把握、分析

可視化の結果をもとに、業務執行上の課題を抽出し、分析する支援を行うこと。

(3) 改善策検討

ア 改善策検討

- ・ 業務分析の結果をもとに、業務の改善策の検討について支援すること。E C R S（排除、結合、交換、簡素化）の観点から、業務を整流化・標準化した上で、検討ができるよう支援すること。
- ・ 検討にあたっては、市の情報通信インフラ（ネットワーク、情報システム、R P A等の各種ツール等）の特性を踏まえ、早期に実現可能な改善施策である Can-Be に重点を置き、改善後の業務フロー（Can-Be フロー）の作成を支援するとともに、長期的な視点で、あるべき業務の姿である To-Be フローの作成についても支援すること。
- ・ 対象業務の改善効果を評価する際に用いる K P I を設定し、目標の設定について支援すること。

イ 改善計画策定

改善策を踏まえ、目標値や実施スケジュール等、具体的な計画とするための支援をすること。

(4) 改善策実施

市の改善策実行プロセスにおいて、成果物に対する質問等に適宜対応すること。

(5) 職員向け研修

対象業務の担当課職員以外の市職員を含め、本業務終了後も類似の取組が継続できるよう、市職員向けの B P R に関する研修を計 3 回以内で実施すること。具体的な研修内容はあらかじめ市と協議の上、決定すること。

5 業務計画の策定

本業務の目的を十分に把握し、効果的、効率的な業務計画を立案し、業務計画書として市に提出すること。本業務の履行に必要な資料収集については、

事前に市と調整を図ること。

業務計画には進捗確認のため、発注者と月1回程度の打合せを盛り込むこと。また、定例の打合せの他、随時情報を共有することで、遅延や品質低下等のリスクを未然に防止すること。

6 実施期間の目安

- (1) 業務調査 ～令和6年 7月
- (2) 業務分析 ～令和6年10月
- (3) 改善策検討 ～令和6年12月
- (4) 改善策実施 令和7年 1月～
- (5) 職員向け研修 市と受託者の協議により決定する

7 成果物

本業務の成果物は以下のとおりとする。特に指定がない限り、紙媒体2部及び電子データを納品すること。なお、電子データについては、市のOA環境であるMicrosoft Office 2021に対応して作成すること。また、電子データに保護をかけず、CD-R又はDVD-Rに格納して納品すること。

- (1) 業務計画書（契約後2週間以内）
契約期間中の取組内容、作業工程、スケジュール及び業務履行体制を表すもの。
- (2) 進捗状況等報告書
進捗管理及び課題管理を行い、議事録等とあわせて月1回報告書を作成し、提出すること。
- (3) 業務報告書
業務の検討結果として、対象業務毎にヒアリング等による業務プロセス・工数の可視化等、課題、改善策、改善策の効果予測等を取りまとめた報告書を提出すること。
本報告書の内容を端的に説明した概要版も提出すること。
- (4) その他業務実施に係る資料一式
業務調査のヒアリングシートや職員向け研修資料等、本業務で作成した資料一式。

8 支払方法

完了払いとする。

9 その他

- (1) 本契約の履行にあたり必要な一切の経費については、本契約金額に含む。
- (2) 本契約の履行に伴い発生する成果物に係る全ての権利は、市に帰属する。
- (3) 受託者は、本業務を行う上で知り得た情報を、第三者に漏洩してはならない。また、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (4) 受託者は、本業務の全部又は主要な部分を第三者に再委託してはならない。本業務の一部を第三者に再委託する場合は、再委託する業務内容、再委託先の名称、再委託が必要な理由を明記の上、事前に書面にて提出し、市の承諾を得る必要がある。
- (5) 本仕様書の解釈に疑義が生じた場合は、市と受託者が協議の上定めるものとする。

10 担当

川越市 総合政策部 行政改革推進課 行政改革担当

〒350-8601 埼玉県川越市元町 1-3-1 川越市役所 4 階

電話番号 049-224-5505 (直通)

E-mail gyoseikaikaku★city.kawagoe.lg.jp (★は@に置き換えること)