

箕面市業務改善支援業務委託仕様書

1. 業務名

箕面市業務改善支援業務委託

2. 業務の背景と目的

箕面市（以下「市」という。）においては、少子高齢化や社会保障関連経費の増加等が見込まれる中、限られた財源や人員では、社会環境の変化によって多様化・複雑化する市民ニーズに的確に対応することが難しくなっている。

持続的かつ安定的に質の高いサービスを提供し、市民の生活の利便性を向上させるためには、全庁で BPR（Business Process Re-engineering）の手法を導入し、市の業務を抜本的に見直し、業務の効率化・簡素化を図っていく必要がある。

そのために、本業務においては以下の目的をもって実施することとする。

- (1) 市が選定する業務において、業務プロセスを可視化した上で、業務遂行における課題を整理し、業務の効率化に向けた検討・分析を行い、BPR を実施する。
- (2) (1) で実施するプロセス及び結果を市における BPR のロールモデルとして活用できるよう、改善手法等（ノウハウ、コンテンツ等）を整理し、全庁に共有する。
- (3) 市の職員を対象に BPR の実践研修を実施し、職員自ら BPR の手法により業務改善に取り組めるようにする。

3. 履行場所

市が指定する場所（原則、箕面市役所内（箕面市西小路四丁目 6 番 1 号））

4. 履行期間

契約締結日から令和 6 年 2 月 29 日まで

5. スケジュール

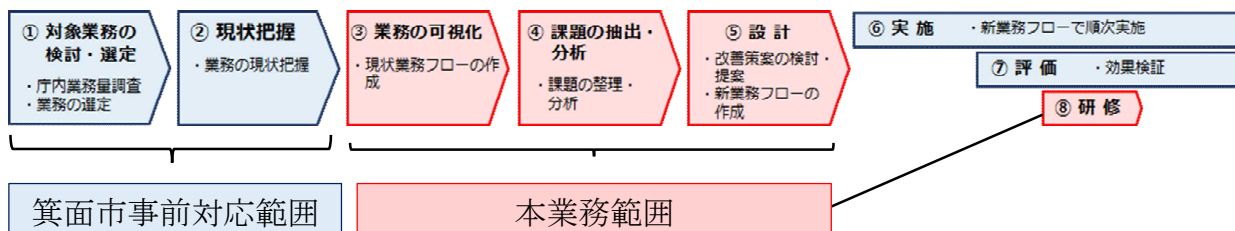
本業務のスケジュールについては、概ね次の期間を想定しているが、本業務が円滑に遂行され成果が上がるよう、本業務の提案事項に併せてスケジュールについても提案書で提案すること。なお、予算措置を伴う業務改善策については、令和 6 年度当初予算に間に合わせるものとする。

- (1) 業務改善の実施…契約締結日から令和 5 年 10 月 31 日まで
- (2) BPR 実施手法の提供…(1) 終了後～令和 6 年 2 月 29 日まで
- (3) BPR 研修の実施…(1) 終了後～令和 6 年 2 月 29 日まで

6. 業務内容

受託者は、以下のとおり業務を行うものとする。

(1) 業務改善の実施



①対象業務の検討・選定（※箕面市事前対応範囲）

市は、市民・事業者の利便性の向上と行政の効率化・簡素化を実現できる業務を対象業務として選定する。

対象業務は、保育幼稚園利用室（以下「対象課室」という。）の3業務（以下のア～ウ）とする（対象課室の主な業務については、【別紙1】保育幼稚園利用室の分掌事務を参照）。

<対象3業務>

ア. 2・3号の教育・保育給付認定及び入所選考

| | |
|-----|--|
| 概要 | 保育所入所に係る申請手続について、申請の受付から入所選考、選考結果の送付までを行う業務。 |
| 課題 | ◆申請数が多いため、入力・確認作業にかなりの時間を要している。 ◆大量の申請書等の保管方法 |
| 改善点 | ○申請の電子化 ○データ入力の自動化 ○点数付けの自動化、点数やその他条件を踏まえた判定作業の自動化 |

イ. 保育料の一括算定・副食費免除の一括判定

| | |
|-----|---|
| 概要 | 年2回、保育所入園児童及び在園児における保育料の一括算定及び副食費の免除判定を行う業務。 |
| 課題 | ◆入力作業、入力データのチェック作業、通知の印刷・発送作業にかなりの時間を要している。 ◆業務方法を見直すことでの市民への影響も考慮する必要がある。 |
| 改善点 | ○データ入力の自動化 ○通知文書作成（印刷・発送）作業の効率化 |

ウ. 教育・保育料給付費給付

| | |
|-----|---|
| 概要 | 保育施設に対しての給付費支払いについて、概算払いから加算申請審査、精算払い、国府への実績報告までを行う業務。 |
| 課題 | ◆入力作業や加算申請審査作業にかなりの時間を要している。 ◆ミスを防ぐためのチェック作業にかなりの時間を要している。 |
| 改善点 | ○データ入力の自動化 ○審査の自動化 ○保育施設との書類のやりとりの効率化 ○チェック体制の確立 |

②現状把握（※箕面市事前対応範囲）

市は、①で選定した業務について、業務量調査票としてまとめ、受託者に提供する。
なお、業務量調査票では、各業務をさらに作業単位に細分化し、活用システム名、業務の概要、年間対応件数、作業の属性、対応者・対応時間、専門性)、パターン、繰り返し、課題を記載するものとする（業務量調査票の様式は【別紙2】を参照）。

③業務の可視化

②で提供を受けた業務量調査票をもとに、対象課室にヒアリングを実施し、現状業務フローを作成するとともに、タスク単位（業務＞作業＞タスク）まで洗い出しを実施すること。

なお、業務の可視化に当たっては以下の点に注意すること。

ア. 対象課室へのヒアリングを実施する場合は、対象課室の負担軽減に配慮すること。例えば、事前に想定される課題について仮説を事前に準備してヒアリングを行うことで、効率的に業務内容を詳細に把握することなどが想定される。

イ. 現状業務フローについては、BPMN (Business Process Model and Notation) 図での作成を基本とするが、無償提供されるツール等で BPMN 図よりも簡単にフロー図を作成できる、又は、今後、全庁に展開した際に、職員自ら作成できると認められる場合は、BPMN 図以外でも可能とする。その場合は提案書で提案すること。

有償ツールでのフロー図を作成することも可能とする。ただし、有償提供されるツールを提案する場合は、ツールの名称とともに、そのツールを活用することの利点及び次年度以降のランニングコストも提案書に記載すること。

ウ. 課題については、できる限り他自治体の業務フローや業務量データを参考に仮説を立てること。

エ. ヒアリングで聴取した内容のうち、特に、対象課室が認識していない課題につ

いてはヒアリング後、対象課室と共有を図ること。

④課題の抽出・分析

現状業務フローから、問題事象を様々な観点から抽出し、多岐にわたり妥当性のある論点から要因を検討すること。要因の検証を踏まえた上で本質的な課題を整理すること。課題の整理する際には、課題に優先順位を付けること。

また、抽出した課題に対し、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、その改善策案を検討すること。

- ・無駄の削減
- ・他業務との集約化による効率化
- ・業務の遂行方法（プロセス）の省力化
- ・民間委託等のアウトソーシングの推進
- ・AI や RPA 等 ICT ツール活用の推進
- ・時間外勤務時間の削減方策 等

⑤設計（業務の改善策案の検討・提案、新業務フローの作成）

④で抽出した課題とその分析結果に基づき、各業務の改善策案を検討し、市に提案すること。

改善策案の検討に当たっては、ICT ツールの活用や業務委託等ありきではなく、ECRS（排除、結合、再配置、単純化）のフレームワークを優先に検討すること。

改善策案で提案する ICT ツールについては、各業務の課題に適したものを選定すること。ただし、市がすでに導入している ICT ツール（※1）を優先して検討すること。新たな ICT ツールを選定する場合は、対象業務で活用しているシステム等との親和性及び令和7年度に予定される地方公共団体の情報システムの標準化・共通化を考慮した上で提案すること。

改善策案では、定量的な管理指標や改善目標値を設定するとともに、導入効果等を客観的な評価尺度に基づき定量評価を実施し、優先度を考慮の上、市で実行可能な方策とすること。

また、改善策案を元に、③と同じツールで新業務フローを作成すること。新業務フローについては最終的に理想とする To Be フローと To Be フローに至るまでの実現可能な Can Be フローをそれぞれ作成すること。

（※1）RPA（UiPath）、AI 議事録作成支援ツール（AmiVoice）、電子申請システム（LoGo フォーム）、オンライン会議システム（ZOOM）、文書管理・電子決裁システム（ADWORLD）、チャットボット（Logical Mind）等

⑥BPR 業務報告書の作成

BPR 業務報告書は、概要版と詳細版を作成すること。本業務で判明した課題のうち、他部署や全庁的に発生していると推測される課題については明示すること。なお、⑤で提案した改善策案で業務改善効果を推定することが望ましいが、他自治体の BPR 実績や業務量調査分析データを参考に効果を推定することも可能とする。

(2) BPR 実施手法の提供

(1) で実施するプロセス及び結果を市における BPR のロールモデルとして全庁で活用できるよう、改善手法等（ノウハウ、コンテンツ等）を整理し、提供すること。なお、提供方法については、「(1) 業務改善の実施」の⑥の BPR 業務報告書に含むとともに、(3) の BPR 研修で事例として紹介することは必須とする。

(3) BPR 研修の実施

職員が BPR 手法を習得できる機会として以下の研修を実施すること。以下の研修をどのように実施するか提案書で提案すること。提案書には研修内容、回数、時間、方法、②については手法を必ず含むこと。提案事項以外の必要事項については、別途、市と協議の上、決定すること。

①BPR 基礎研修

- ・ 内容…BPR とは何か、BPR とはどのように行うのかなど、参加職員が、BPR の基本的な事項を学ぶことができること。
- ・ 回数…1 回以上
- ・ 時間…2 時間
- ・ 方法…オンラインのみ、オンラインと現地との併用のどちらか。現地のみは不可。現地とオンラインを併用して実施する場合は、現地は箕面市役所とすること。ただし、現地での参加は最大 30 人とする。
オンラインは、受託者が用意するオンライン会議ツールを活用して実施すること。
オンラインのみの場合は、既存動画を提供することも可能とする。ただし、動画の提供方法、提供期間、参加者からの質問の受付・回答方法、既存動画を活用することの利点を提案書で提案すること。
- ・ 対象者…監督職以下の職員
- ・ 参加人数…最大 100 人／回

②BPR 実践研修

- ・内容…以下の事項をすべて満たすこと。
 - ア. 参加職員が、自ら継続的に BPR 手法を活用できる内容であること。
 - イ. 参加職員に BPR を実施する業務を選定させること。選定業務は参加職員が担当する業務が望ましい。
 - ウ. 参加職員が BPR を実践・体感できるプログラムであること。
 - エ. 本研修で「(1) 業務改善の実施」の①～⑤に係る作業が実施でき、かつ完結できること。ただし、研修時間内で終了できない作業については、参加職員が職場に持ち帰って対応することも可能とする。
 - オ. 参加職員が BPR の手法や研修内容について質問できる時間を設けること。質問時間は、基本、研修時間内とするが、対応が難しい場合や時間が確保できない場合等は、研修終了後、一定期間（期間は1週間程度とする）、質問を受け付けること。その場合の受付方法は、メールとする。
- ・回数…1クール以上（上記ア～オを1クールとし、かつ、ア～オを基本、別日に分けて実施し、1クールを完結させる。例えば、1回目（1日目）にアとイを、2回目（2日目）にウ～オを実施し、2回（2日間）で1クールを完結。）1クールは2回以上で構成すること。
 - 1クールを午前・午後の2回に分けて、1日で完結させることも可能とする。その場合でも、ア～オを必ず実施し、かつ昼休憩をはじめ、適宜休憩の時間を確保すること。
- ・時間…2時間～3時間／回・日
- ・方法…現地（箕面市役所内。ただし、オンラインでの遠隔実施との併用は可能。その場合は必ず講師1人以上は現地にいること）
- ・手法…ワークショップ形式が望ましい。グループワークか個人ワークかは問わないが、必ず提案書で提案すること。
- ・対象者…監督職の職員
- ・参加人数…10人以上／クール

③その他（①②共通）

- ア. 研修に必要な会場、パソコン及びインターネット環境については、市が用意することとする。
- イ. 研修で使用する業務フロー図作成ツールについては受託者が用意すること。なお、「(1) 業務改善の実施」の③で活用したツールが望ましい。
- ウ. 研修に必要な資料は受託者が作成し、研修前に市にデータで提供すること。当日までに市が印刷物を用意するが、市の印刷が白黒となるため、資料構成は

注意すること。

なお、本データの形式については、PDF を可とする。

7. 業務管理

(1) 進捗管理

マスタスケジュールを作成し、一元的に本業務の状況を管理すること。また、適宜、市と打ち合わせを実施し、その中で進捗状況の報告を行い、遅れや懸念事項を市と共有し、協議を行うこと。

(2) 課題管理

課題・タスク管理表を作成し、一元的に管理すること。また、適宜、市に報告を行い、対応については市と協議を行うこと。

(3) 中間報告会

「(1) 業務改善の実施」の⑥の前に実施すること。日時・手法については、市と協議の上、決定すること。また、中間報告会の議事録を作成し、市の合意を得た上で、市に提出すること。

(4) 最終報告会

すべての業務終了後の履行期間内に実施すること。日時・手法については、市と協議の上、決定すること。また、最終報告会の議事録を作成し、市の合意を得た上で、市に提出すること。

8. 専門スタッフの配置

本業務を遂行するに当たり、統括する責任者及び代行する者を配置し、全体業務管理を行うこと。責任者及び代行する者は、市の担当者と連絡を密にし、遺漏のないように努めること。また、特に、6 「(1) 業務改善の実施」及び「(3) BPR 研修の実施」については、十分な知見及び実績を有しているスタッフを配置すること。

9. 成果品

(1) 成果物

電子媒体 (CD-R 等) で納品すること。ただし、②については、併せて、A4 版、印刷物を 2 部納品すること。印刷物は製本ではなく、紙ファイルへの綴じ込みも可能とする。

成果物の作成に当たっては、その内容や体裁について事前に市と十分調整すること。

- ①業務実施計画書一式
- ②業務報告書（概要版・詳細版）一式
- ③本業務の実施に当たり作成した資料一式
- ④業務完了報告書一式
- ⑤市と実施した会議等の議事録一式
- ⑥その他、本業務実施で作成した書類一式

特に指定があるものを除き、電子媒体については、市のOA環境に対応している形式とし、後日、市が変更・修正できるようにすること。電子媒体は、納品前に必ずウイルスチェックを行うこと。

（２）納期

成果物の納期については、別途、市と協議の上決定すること。ただし、①については、契約締結後10日以内に市に提出すること。

（３）検査及び納入

成果物は、市の検査に合格したときをもって引き渡し完了とする。

（４）成果物の帰属

- ①成果物の所有権・著作権は、市に帰属する。ただし、この契約前から著作権を有するものについては、その著作権は市に譲渡されないものとする。
- ②受託者は、著作者人格権の行使をしないこと。
- ③作成等に当たり、第三者の著作権等の権利に抵触した場合は、受託者の責任と費用をもって適正に処理すること。
- ④作成物とは、受託者が市との協議の上に作成する一切の著作物等をいう。

10. 支払方法

本業務については、業務完了払とする。

11. その他

- （１）本業務は、本仕様書に基づいて実施すること。
- （２）受託者は、業務の実施にあたり、関係法令及び条例等を遵守すること。
- （３）本業務の遂行に当たっては、市と連絡調整しながら作業を進めること。
- （４）本業務の実施に当たり、データの漏洩、データの滅失、事故等の予防に十分留意すること。万が一事故が発生した場合には、生じた事項に対して受託者は一切の責任を負うものとし、事項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。

- (5) 本業務により得られた成果物及び資料、情報等は、市の許可なく他に公表、貸与、使用、複写、遺漏してはならない。
- (6) 本業務の履行に必要な機器類及び消耗品等は、特別の定めのない限り全て受注者の負担とし、市の資産等を使用する場合は、事前に市と協議すること。
- (7) 市の施設内において、本業務に必要な光熱水費は市が負担する。
- (8) 本業務完了後に、受託者の責に帰すべき事由による成果物の不良個所があった場合は、検査合格後1年間を期限とし、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、これにかかる費用は受託者が負担するものとする。
- (9) 受託者は、本業務の実施に当たっては、業務上知り得た個人情報等を他人に漏らしてはならない。また、本業務終了後においても同様とする。
- (10) 本仕様書に定める事項等に疑義が生じた場合、速やかに受託者と市で協議し、決定すること。