令和6年度箕面市業務改善支援業務委託仕様書

1. 業務名

令和６年度箕面市業務改善支援業務委託

2. 業務の背景・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。

本業務では、市が選定した対象業務について、業務量やプロセス等を可視化することで業務の問題点・課題を分析し、業務プロセスの見直しや業務効率化に向けた検討を行う。

また、本業務を通して、全庁的に業務見直し（BPR）の意識を醸成させて、職員自らがBPRに取り組めることを目的とする。

3. 履行場所

市が指定する場所（原則、箕面市役所（箕面市西小路四丁目６番１号）又は総合保健福祉センター（箕面市萱野五丁目８番１号）内）

4. 履行期間

契約締結日から令和７年３月２１日

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、市の令和７年度当初予算要求事務に間に合わせるものとする。

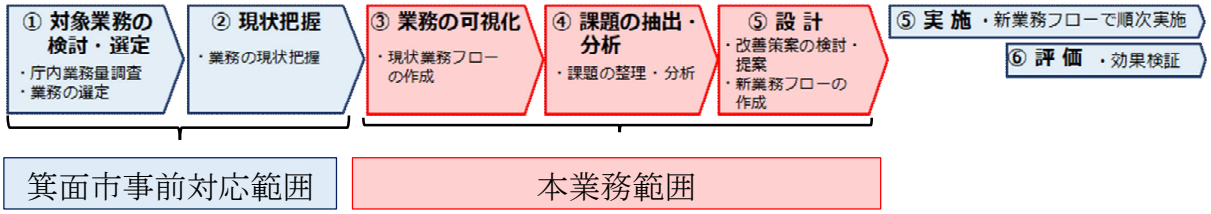
（１）業務改善の実施･･･契約締結日から令和６年１０月３１日まで

（２）BPR自走化に向けた取組の実施･･･（１）終了後から令和７年３月２１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、以下の６業務（以下のア～カ）とする（対象課室の主な業務については、【別紙１】対象課室の分掌事務を参照）。

＜対象６業務＞

ア．（障害福祉室）地域生活支援事業（移動支援、入浴等）に係る事業所請求業務

概要	地域生活支援事業（移動支援、入浴等）を実施する事業所の登録から請求審査・支払に関する業務。
課題	・紙で提出された請求情報のシステム入力作業に時間を要している。 ・事業所からの提出書類の不備対応等の作業に時間を要している。 ・事業所登録に関する台帳の管理、更新作業の手間がかかっている。

イ．（障害福祉室）自立支援医療費（精神通院）業務

概要	自立支援医療（精神通院）の申請手続について、申請の受付からシステム入力、大阪府への進達、申請結果のシステム入力までを行う業務。
課題	・申請数が多く、入力・確認・不備対応等の作業にかなりの時間を要している。

ウ．（高齢福祉室）介護認定業務

概要	要介護認定における申請受付から調査、審査、通知書発送までを行う業務。
課題	・申請書の不備対応等、確認に時間を要している。 ・申請件数が多いため、入力作業に時間を要している。 ・認定調査の内容確認は、一件ずつ目視で行っており非常に時間を要している。 ・30 日以内に結果が出せない件数が増加しているため、延期通知作業にも時間を要している。

エ.（地域保健室）高齢者インフルエンザ自己負担金免除認定業務

概要	インフルエンザ予防接種において、申請者が自己負担金の免除の対象となるか否かを認定する業務。
課題	・件数が多く、確認作業等に時間を要している。

オ.（児童相談支援センター）児童家庭相談におけるケースワーク業務

概要	児童虐待通告や児童家庭相談の受理を端緒として、虐待対応、支援等を行うケースワーク業務。
課題	・ケースワークにおいて、対象者との電話や面談、関係機関とのケース会議などを多数行うが、その記録に多くの時間を要している。 ・面談やケース会議では、手書きでメモを取らざるを得ず、帰庁後にシステムに入力作業を行っている。 ・会議で配布する書類作成に、多数の時間と大量の紙を要している。

カ.（子どもすこやか室）健診カルテ作成業務

概要	妊産婦、乳幼児ごとにカルテを作成し、健診結果や相談内容を記録する業務。
課題	・基幹システムと紙カルテの二重管理を行っており、入力作業に時間を要している。 ・聞き取り結果の基幹システムへの入力に時間を要している。 ・紙カルテの検索に時間を要している。 ・紙カルテの保管場所の確保が難しい。

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、業務量調査票には、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、市が令和６年度に導入予定の業務可視化ツール「iGrafx」でBPMN（Business Process Model and Notation）図を作成すること。ただし、iGrafxよりも簡単にフロー図を作成できる、又はBPMN図よりも業務を容易に理解できるフロー図である場合は、iGrafxの利用及び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。

iGrafx以外の有償ツールでフロー図を作成する場合は、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。

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。課題を整理する際には、課題に優先順位を付けること。

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。

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

なお、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。

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、類似ツールとの比較を行った上で、市に最適なツールを提案すること。また、新たなICTツールも類似ツールも以下の点を必ず考慮すること。

(A) 対象業務で活用しているシステム等との親和性

(B) 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

新たなICTツールについては、次年度以降の導入に向けて、導入における課題やコスト等について整理が行えるよう支援すること。

改善策案については、定量的な管理指標や改善目標値を設定するとともに、以下の点を考慮して提案を行うこと。

(A) 費用対効果

(B) 他自治体での取組実績

(C) 市民サービス（利便性）への影響

(D) 実現可能性

また、改善策案については、優先順位付けを行い、改善に向けた具体的な実施計画（移行スケジュール）を併せて作成すること。

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)、AI-OCR（DX Suite)、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)、電子契約システム（GMOサイン)、チャットボット（Logical Mind)等

⑥BPR業務報告書の作成

業務の検討結果として、対象業務毎に現状や課題、改善策案、改善策案の実施に要する費用と効果、実施計画等を取りまとめたBPR業務報告書を作成すること。

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。

⑦改善手法の提供

業務改善の実施プロセス及び結果を元に、汎用的な改善手法（ノウハウ、コンテンツ）等について、共有に資するドキュメントとして提供すること。

⑧その他留意事項

(A) ①で選定した業務のうち、「エ.（地域保健室）高齢者インフルエンザ自己負担金免除認定業務」については、令和５年度のBPR実践研修時に作成した業務量調査票や課題抽出票、ToBeフロー図等をブラッシュアップするなど最大限活用し、③～⑤のうち不要な作業を省略すること。
BPR実践研修時に作成した書類一式については、業務量調査票とともに、受託者に提供する。

(B) 業務改善の実施に当たっては、対象課室の繁忙期等を考慮すること。

(C) 業務改善の進め方については、提案書で提案されたスケジュールを元に、市と受託者協議の上、決定する。

（２）BPR自走化に向けた取組の実施

市では、令和５年度に全庁向けにBPR基礎研修を実施し、BPRの必要性については全庁で認識されているが、一方で、「BPRをどのように行えば良いか分からない」という課題がある。

そこで、職員自らがBPRを主体的に実施できるよう下記の①②を実施すること。

<u>①BPR研修の実施</u>

職員がBPR手法を習得し、自らBPRを主体的に実施できるようBPR研修を実施すること。BPR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、方法については必ず含むこと。提案事項も含め必要事項については、別途、市と協議の上、決定すること。

・内容･･･可視化した各課室の業務フロー（※）を使用してどのようにBPRを行っていけば良いか、具体的な手法について学ぶことができる機会とする。
なお、「（１）業務改善の実施」で実施した改善内容については必ず研修に含むこと。

・時間･･･合計４～６時間

・回数･･･１回を２時間程度とし、実施回数については提案書に記載すること。

・方法･･･オンライン、対面、又はオンラインと対面の併用

・実施時期･･･令和６年１１月～１２月

・参加対象人数･･･１００人以上（全課室より１人以上の参加を想定）

・その他･･･

ア．対面のみ、オンラインと対面の併用で実施する場合は、現地は箕面市役所とすること。ただし、会議室の大きさにより、参加は最大３０人となるため、対面のみの場合は、参加人数が全て参加できるよう回数を分けて実施すること。

イ．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。

ウ．実施方法に問わず、当日参加できなかった職員が後日視聴できるようアーカイブ動画を作成し、提供すること。アーカイブ動画の提供方法については、別途、市と協議の上、決定すること。

エ．「（１）業務改善の実施」の⑦で作成したドキュメントを活用すること。

オ．研修に必要な会場、職員の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。

カ．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。

※令和６年度に、iGrafx を使用して、全庁で現状業務フローの可視化（業務フローの作成）を行う予定。

<u>②BPR 相談会の実施</u>

「①BPR 研修」を受講後、職員が自ら BPR を実施する際に生じる疑問点等を解消できる機会として BPR 相談会を以下のとおり実施すること。

BPR 相談会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、相談会の回数、方法、運営体制については必ず含むこと。提案事項も含め必要事項については、別途、市と協議の上、決定すること。

・概要･･･各課室で可視化された業務フローを使用してどのように BPR を実施すれば良いか職員からの相談に対して、専門家として助言、必要な支援を行う。

・回数･･①BPR 研修後、月１回以上（令和６年１２月～合計４回以上）

・時間･･･２時間以上／回

・方法･･･対面を基本とするが、オンラインも可とする。

・その他･･･

ア．相談会の会場については、箕面市役所とし、市が用意することとする。

イ．オンラインの場合、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。ただし、職員の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。

ウ．複数の職員が同時に相談できるような体制を確保すること。

エ．「（１）業務改善の実施」の⑦で作成したドキュメントを活用すること。

オ．相談内容、対応結果については、庁内で共有できるよう一覧でまとめて、市に提供すること。

カ．開催日時については、別途、市と協議の上、決定すること。

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「（2）BPR 自走化に向けた取組の実施」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）市にとって適切な提言・支援及び効果的な成果物・取組となるよう、市の立場に立って業務を遂行すること。また必要な事項については積極的に提案すること。
（３）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。
（４）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。
（５）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。

（６）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。

（７）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。

（８）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。

（９）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。

(10) 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。

(11) 本業務を履行するに当たっては、個人情報を適正に取り扱い、個人の権利利益を侵害することのないよう、別紙３「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」に従うものとする。

(12) 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。