

令和6年度ひたちなか市業務改革支援業務委託仕様書

1. 業務名称

令和6年度ひたちなか市業務改革支援業務委託

2. 業務の目的

少子高齢化や人口減少が急速に進行する中、ひたちなか市（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。

令和6年度ひたちなか市業務改革支援業務委託（以下「本業務」という。）は、人的資源や財源が限定される中で、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、自治体に対し標準化基準に適合した情報システムの利用が義務付けられている市の業務（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ことを目的とする。

具体的には、外部の専門家の支援を受け、市が実施する対象業務について、業務量やプロセス等を可視化し、効果的・効率的な業務の遂行を妨げている問題点・課題を分析する。改善効果が見込まれる業務を選定し、情報システムの標準仕様を踏まえた業務プロセスの見直しや業務における徹底的な無駄の排除、定型化、標準化を行うことで、当該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手法により業務改善に取り組めるようにする。

3. 業務期間

契約締結日から令和7年1月31日まで

4. 業務の実施

- (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、関係法令及び条例を遵守すること。
- (3) 受託者は、業務の実施にあたり、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。
- (4) 受託者は、業務の実施にあたり、業務にかかる最新の事例、情報等を収集し、業務への反映に努めるとともに、実効性の高い具体的な報告を行うこと。
- (5) 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。
- (6) 受託者は、業務の遂行上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。
- (7) 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- (8) 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ市に書面により報告し、市の承認を得ること。
- (9) 本仕様書に定めのない事項や本業務の実施にあ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。

5. 対象となる部署

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律第二条第一項に規定する標準化対象事務を定める政令（令和4年政令第1号。以下「政令」という。）第三号に規定する業務を実施するひたちなか市市民生活部市民課及び政令第十三号に規定する業務を実施するひたちなか市保健福祉部障害福祉課（以下「担当課」という。）とする。

6. 提出書類

(1) 受託者は、次に掲げる書類のうち、①については契約日翌日に、②及び③については契約締結後5日以内に、④及び⑤については契約締結後10日以内に市に提出し、承認を受けなければならない。

- ① 着手届
- ② 工程表
- ③ 業務主任技術者選任通知書
- ④ 業務計画書
- ⑤ その他市が必要と認める書類等

※「④ 業務計画書」には以下の事項を記載すること。

- イ) 業務概要
- ロ) 実施方針
- ハ) 業務工程
- ニ) 業務組織計画
- ホ) 成果品の内容
- ヘ) 連絡体制（緊急時を含む）
- ト) その他必要な事項

(2) 受託者は、業務完了後直ちに、完了届を提出すること。

7. 打合せ及び記録作成

業務を適正かつ円滑に実施するため、受託者は市との打合せにより、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、その内容については受託者がその都度記録を作成すること。

8. 資料の管理

受託者は、本業務において市から貸与される資料等の重要性を認識し、資料等の破損、滅失及び盗難等の事故のないように取扱い、使用後は速やかに返却すること。

その他業務の遂行上必要な資料については、受託者の責任において収集すること。

9. 成果品検査

受託者は、業務完了後、成果品について市の検査を受けるものとし、市から本業務に適合しないとして修正の指示があった場合には、速やかに修正を行うこと。

10. 成果品の管理及び帰属

本業務の成果品は全て市の帰属とし、受託者は市の許可なく成果品などを第三者に公表または貸与してはならない。

11. 業務内容

本業務を実施するため、概ね次の業務内容を行うものとする。なお、業務内容は、市の業務分析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) 対象業務のBPRの実施

① 業務の選定

担当課が実施する業務の中から、標準化基準に適合した情報システムへの移行を視野に、事務運用を見直す必要がある業務を、5業務（手続き）程度選定すること。なお、選定にあたっては業務改革の観点から改善効果が高いと予測される業務候補を抽出し優先すること。また、市と人口規模が同等の他自治体の業務分析データを活用の上、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。BPRを実施する業務は、市と協議の上決定すること。

② 現状把握・業務の可視化

現状把握については、担当課等が参加するワークショップ等を実施し、現状の業務フローの整理について、円滑に議論が進むようファシリテートや取りまとめを行うこと。

③ 業務分析・課題の整理

②で作成した現状の業務フローをもとに、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うえで本質的な課題を整理すること。

④ 業務の改善策案の検討

②及び③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こと。

課題の解決の方向性は、IT施策や業務委託等の施策ありきではなく、業務の廃止・統合・再構築・簡素化の観点による見直しの検討を優先すること。改善施策は、あるべきモデルに至るまでの実現可能なステップを提案すること。

⑤ 改善施策実行計画の策定

定量的な管理指標や改善目標値を設定した改善施策実行計画を策定すること。尚、改善施策実行計画策定においては、各施策の導入の効果等を客観的な評価尺度に基づき定量評価を実施した上で、優先度を考慮した実行性を担保すること。

⑥ 職員ワークショップ等の実施

BPRの実施については、概ね上記の業務手順により行うものとするが、本業務終了後も担当課職員が自らBPR手法により業務改善に取り組めるよう、ワークショップ等の手段により、担当課職員がBPRの過程の一部に携わるようにすること。

なお、ワークショップ等の実施については、②を含めて3回程度とし、担当

課の負担軽減に配慮すること。例えば、想定される課題や改善策案を事前に準備することで、ワークショップ等を効率的に進められることなどが想定される。特に他自治体の例を参考に仮説を講じることが望ましい。

(3) 対象業務の課題解決計画策定

市職員自らがBPR手法により業務改善に取り組めるよう、対象業務の課題解決に向けた実行計画を策定すること。策定にあたっては、市職員が参加するワークショップを実施するなど、市職員が計画策定に携わり、今後の実行につなげるような策定手段を取り入れること。

計画には、ワークショップに参加していない職員もBPRの考え方や実施手法を理解できるような解説等を含めるものとする。

(4) 業務報告書の作成

受託者は実施した内容及び事業を通じて見えてきた次年度以降の市における業務改革推進に向けた活動指針（ロードマップ）を取りまとめた報告書を作成すること。

(5) 専門スタッフの配置

本業務を遂行するにあたり、行政業務や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あたっては類似の実績を十分に有していること。

12. 成果品

(1) 電子データ

本業務において業務上作成した以下の資料一式の電子データを、CD-R等の媒体で納品すること。

イ) 業務報告書 一式

ロ) 業務報告書概要版 一式

ハ) その他作成した資料 一式

なお、特に指定があるものを除き、Microsoft Office Word 又はExcel で閲覧できる電子データとすること。

13. 予算額

6, 710千円（消費税を含む。）

14. 委託料の支払い

市は、本業務の完了を確認した後、支払い請求書を受理したときは、請求があった日から起算して30日以内に一括して委託料を支払うものとする。

15. その他

(1) 本業務により得られた成果品及び資料、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。

(2) 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。

- (3) 本業務完了後に、受託者の責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、これにかかる費用は受託者が負担するものとする。
- (4) 受託者は、当該業務の実施にあたっては、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。