

## 五條市窓口改革支援業務仕様書

### 1 業務の概要

#### (1) 件名

五條市窓口改革支援業務委託

#### (2) 目的

本業務は、外部の専門家の支援を受け、自治体が実施する業務について、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・課題を分析し、その分析に基づき改善効果が見込まれる業務を選定し、業務プロセスの見直しや業務における無駄の排除、定型化、標準化を行うことで、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、本業務の成果を横展開するとともに、職員自らが業務改善に取り組めるようにすることで、市全体の仕事のやり方の見直しにつなげることを目的とする。

#### (3) 履行期間

契約締結日から令和8年3月27日まで

#### (4) 提案上限額

11,086,364円以内（消費税及び地方消費税の額を除く）

### 2 業務の内容

業務目的の達成のために市が想定する業務の内容を次のとおりとする。なお、詳細については、受託者からの企画提案に基づき市と受託者で協議して決定する。

#### (1) お悔み手続き（54手続き程度）のベースデータの作成

市で設定したお悔み手続きについて、業務の可視化をするためのベースデータを作成すること。ベースデータには以下の情報を各業務単位で整理できること。

- ① 業務遂行の流れ（プロセス）の分析
- ② コア、ノンコア業務の分析
- ③ 定型性・専門性などの特性
- ④ 紙を使用しているか
- ⑤ 従事制限等の法的制約の有無等

#### (2) お悔み手続きの分類の支援

(1)で作成した54手続きについて、受託者にて業務分析を実施する10手続き程度と職員が業務分析をするその他手続きに市が分類する。その際のアドバイスを行うこと。最終的な手続きの振り分け数は市と受託者による打ち合わせにより決定する。

選定にあたり、ノンコア業務や課題のある業務について、BPR の効果が大きい業務や行政手続のオンライン化に向けて検討が必要な業務等の候補を抽出し

優先すること。また、本調査結果に加え、他自治体の業務分析データを参考にし、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。

### (3) 10 手続きの詳細調査の実施（BPR の実施）

#### ①現状把握・業務の可視化・課題整理

(1)で作成したベースデータをもとに、詳細なヒアリングや業務フローの作成等のツールの提供支援により、課題抽出や詳細な業務内容の把握を行う。

#### ②業務の改善策の検討

調査及びヒアリング結果に基づき、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、その改善策等を検討する。課題解決の方向性には、ECRS フレームワーク（排除、結合、再配置、単純化）などの活用による業務の見直し、ツールの活用による業務効率化について検討し、具体的な施策を立てること。改善策は、ECRS フレームワークに基づき、あるべき姿に至るまでの実現可能なモデルを提案すること。

ア 廃止・縮小することが望ましい業務

イ 庁内の情報集約化による無駄の削減、効率化

ウ 業務の遂行方法（プロセス）の省力化

エ 民間委託等アウトソーシングの推進

オ AI や RPA 導入等の ICT 化の推進

カ 時間外勤務時間の削減方策等

#### ③改善計画の策定

施策実行方針を作成し、定量的な管理指標や改善目標値を設定した施策実行計画を策定すること。

#### ④窓口 DXSaas に準拠する業務フローの作成

市が導入を想定している窓口 DXSaas に応じた業務フローの作成等の支援すること

### (4) BPR 研修会の開催

職員一人ひとりが継続的かつ積極的に業務改革を進めていくための手法等についての研修会を開催すること。具体的には(1)で作成したベースデータを職員自ら更新し、BPRを進めることのできる研修会を実施すること。研修会の実施には各部署がベースデータに必要な事項を正しく記入するためのマニュアルを提供すること。研修会の実施に当たっては、全庁で共通認識をもって本業務に積極的に取り組むことができるよう工夫すること。また、説明会後も各部署作成の手順書の記入を円滑に進めるための各種支援を行うこと。

### (5) 業務改善支援ツールの提供

以下の要件を満たすツールを提供し、本仕様書の(1)~(4)で作成したデータ格

納し、市職員がいつでも進捗を確認できること。

#### ①業務手順書作成支援機能

- ・インターネットに接続された端末において、Microsoft Excel 又はウェブブラウザ上で業務手順書を作成・編集できること。
- ・業務手順書は統一したルールに基づき作成できること。
- ・同時に 30 人以上の職員が作業できること。
- ・作成した業務手順書は、インターネットに接続された端末からウェブブラウザで相互に参照することができること。また、業務手順の見直し等に伴い、業務フローの更新・削除、更新履歴管理ができること。
- ・作成者が所属する部署以外の部署が作成した業務手順書を検索し、参照できること。加えて他自治体が作成した複数の業務手順書を参照できること。
- ・業務手順書には、業務を行う上でのリスクを入力できるようにすること。また、入力内容を公開する範囲を当該自治体内に止める機能があること。
- ・業務手順書は他の自治体の手順書から複製でき、参考になる手順書がない場合は、自動で手順書を作成する機能を有し、職員が業務手順書を効率的に作成できる仕組みがあること。

#### ②業務改善支援機能

- ・業務量を可視化し、業務改善箇所を把握するため、各業務に係る処理方法、処理時間及び処理件数を業務手順書に紐付けできること。
- ・他自治体の類似業務を本市職員が検索することができ、各業務に係る業務量について他自治体が作成した業務手順書に基づく業務量と比較できること。
- ・作成した業務手順書に紐づけした業務時間、処理件数及び業務の性質等に応じ、簡易分析できる機能を有すること。

#### ③共通機能等

- ・各機能を日本語で利用できること。
- ・各機能を利用するためのマニュアルを提供すること。
- ・定期及び臨時メンテナンスに係る時間を除き、24 時間 365 日利用できること。
- ・他自治体の業務手順書が格納されていること。
- ・利用方法等への問合せに対応するための体制を用意すること。
- ・導入済のソリューションを登録し、各業務の作業ごとに利用しているソリューションが登録できること。
- ・LGWAN 環境およびインターネット環境のどちらでも使用できること。

#### (6) 実施報告書の作成

本業務の検討結果として、組織別や業務別に、調査やヒアリングによる業務量・

業務プロセス等の可視化の結果、問題点・課題、改善策、改善策実行に係る費用と実行後の結果、業務分析継続手法等を取りまとめた報告書を作成すること。

#### (7) 専門スタッフの配置

本業務を遂行するにあたり、行政業務に精通し、かつ、本業務と同等または類似の業務に携わった経験を有するスタッフを配属すること。

### 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

本業務における主な成果品は電子データ（PDF 等）とし、内訳は以下のとおりとする。

- (1) 実施報告書一式
- (2) 実施報告書概要版一式
- (3) 調査票及び調査結果一式
- (4) その他作成した資料一式
- (5) 54手続きの業務データ（仕様書（5）のツールに格納されていること）
- (6) 仕様書（5）のツールの利用規約、利用権及び利用管理手段

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

### 10 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ものとする。

### 11 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又は貸与してはならない。ただし、自治体間で活用すべきデータ（業務手順書等）については、受託者が使用することを可とする。

### 12 その他

- (1) 業務遂行にあたり知り得た個人情報、個人情報保護法又は五條市個人情報の保護に関する法律施行条例により適切に管理すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、市と十分に協議して実施すること。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 本仕様に定めのない事項又は業務上、疑義が発生した場合は、市と受託者が協議のうえ、業務を進めるものとする。
- (6) 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。  
業務手順書を作成・管理できるツールは、別途受託者が提示する利用規約に従い利用する。
- (7) 本仕様書の記載事項について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案した場合は、その発案に基づき、本市と受託者とが協議の上、仕様を変更することができることとする。