

業務プロセス改革支援業務仕様書

1 業務名称

令和3年度三原市業務プロセス改革支援業務

2 目的

生産年齢人口の急減を伴う人口減少社会の到来により、本市においても、職員や財源等の経営資源が大きく制限されることが見込まれる。また、大規模災害や新型コロナウイルス感染症等の緊急事態における事業の継続や早期復旧が可能な柔軟な事務執行体制の構築も重要な課題となっている。

これらの課題解消に向けて、行政手続のデジタル化による市民サービス向上や ICT 活用等による事務の効率化を図るため、専門的知見と経験をもって業務プロセスを見直し、高い実効性を伴う業務プロセス改革を推進することを目的とする。

3 履行期間

契約締結の日から令和4年2月28日までとする。

4 業務内容

三原市が実施する令和3年度三原市業務プロセス改革支援業務が円滑に進むよう、次の業務を実施する。

(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。

(2) 内容

ア 現状分析

対象課が所管する事務事業を対象に、業務遂行上の問題点・課題を分析する。分析に当たっては、対象となる事務事業のプロセスや工数（必要となる時間や人員等）を可視化するとともに、実情を把握するためのヒアリングを実施する。

イ 分析結果に基づく改善策の検討

分析結果に基づき、改善策を検討する。改善策は、必要となる時間・人員や業務効率・業務品質の観点から、改善策の実施効果をシミュレーションし、設計する。

ウ 改善策の選定及び実行支援

検討した改善策のうち、年度内に実行可能で、特に改善効果が高いと見込まれるものを、次の視点を踏まえて5策以上選定し、その実行を支援する。

- ・既存の ICT ツール（RPA, AI-OCR, excel 等）の活用
- ・運用ルールの見直し
- ・業務プロセス統合・省略

エ 実行結果の評価

実行した改善策が目的に沿っているのか、工数や成果の指標等をもとに評価する。

オ 次の改善策の検討

評価結果をもとに次回の改善策を検討する。年度内に実行できなかった改善策と併せて、翌年度以降の実施計画を取りまとめる。

カ 定例会議

上記ア～オの各業務に応じて、2週間に1回程度の定例会議を行うとともに、適宜メールや Web 会議等での意思疎通を図る。併せて、三原市役所内で中間報告及び最終報告を行う。

(3) 会議資料の作成及び会議参加・記録作成

上記4(2)の業務及び定例会議等における会議資料の作成や会議への参加，その会議の記録作成を行う。

(4) 業務報告書等の作成

本仕様書「6 成果品」に示す各業務報告書等を作成する。

(5) 業務遂行に必要な資料等

受注者は、本業務の遂行に当たり必要と判断した資料等について、三原市に対し提供を要請することができる。三原市は、受注者から要請のあった資料等について、可能なものを受注者に提供することとする。

5 対象課及び対象業務

次の課の業務を対象とする。ただし、協議により三原市及び受注者双方が承諾した場合は、対象課及び対象業務の範囲を変更できることとする。

(1) 児童保育課

主な業務：保育所・認定こども園の管理運営（入所判定含む）、保育料の賦課徴収等

(2) 子育て支援課

主な業務：放課後児童クラブの管理運営，児童手当・児童扶養手当等支給事務，母子家庭等自立支援事務等

6 成果品

受注者は、次とおり成果品を納品するものとする。

(1) 成果品

	成果品	内容
1	業務実施方針	業務全体の実施方針（目的，考え方，実施内容等）を示したもの。キックオフ（契約締結から2週間以内）の際に提出すること。
2	業務実施体制図	業務従事者の一覧表（職名，氏名，実務経験，保有資格等）及び役割分担等を示したもの。キックオフ（契約締結から2週間以内）の際に提出すること。
3	業務工程表	業務全体の実施計画（業務範囲，作業内容，スケジュール等）を示したもの。キックオフ（契約締結から2週間以内）の際に提出すること。

4	月次報告書	業務の履行状況（進捗状況，協議内容，課題等）を取りまとめたもの。翌月 10 日までに提出すること。
5	現状分析結果報告書	現状分析結果（調査・ヒアリング，現行業務プロセス，課題等）について取りまとめたもの。9月中旬までに提出すること。
6	改善策実施方針報告書	現状分析結果に基づく改善策の検討内容，実行する改善策，実行支援の内容等を取りまとめたもの。9月中旬までに提出すること。
7	最終報告書	本業務の実施結果（調査・ヒアリング結果，業務プロセスの可視化の結果，問題点・課題，改善策及び改善策実行後の効果等）を取りまとめたもの。また，取りまとめた結果を端的に説明し得る概要版。2月中旬までに提出すること。
8	その他	定例会議，打ち合わせ協議等において作成した資料及び会議内容等の記録。会議後，速やかに提出すること。

(2) 部数・その他作成条件等

- ア 成果品は特に指定がない限り，電子データとすること。
- イ 電子データの作成に当たっては，特に指定がない限り，本市において編集可能な Microsoft office2013 各ソフトの形式によること。
- ウ 電子データは，特に指定がない限り，CD-R に収めること。
- エ 成果品に修正がある場合は，修正後の全編を速やかに提出すること。
- オ 成果品の管理及び権利の帰属は，全て三原市とする。

7 その他

- (1) 本業務の履行に係る打ち合わせ協議は，業務の実施段階に応じて適宜行う。
- (2) 受注者は，当該委託業務実施過程で疑義が生じた場合は，速やかに三原市に報告し協議を行い，その指示を受けること。
- (3) 受注者は当該委託業務上発生した障害や事故については，大小にかかわらず三原市に報告し，指示を仰ぐとともに，早急に対応を行うものとする。
- (4) 受注者は，当該委託業務で知り得た秘密，個人情報等について，秘密保持を厳守すること。
- (5) 業務の一部の再委託をする場合は，あらかじめ三原市の承諾を得るものとする。
- (6) 業務の履行に当たっては，十分な知識・経験を有する者を配置すること。
- (7) 業務終了後において，受注者の責任に帰する理由による成果物の不良箇所が発見された場合は，速やかに本市が必要と認める訂正，補正等その他必要な措置を行うものとし，当該措置に係る費用は受注者の負担とする。
- (8) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は，三原市と別途協議する。