

## 令和5年度北九州市業務改革（BPR）支援業務委託仕様書（案）

### 1 業務委託の名称

令和5年度北九州市業務改革（BPR）支援業務（以下「本業務」という。）

### 2 業務の目的

全国的に、少子高齢化が進展する中、今後、労働力の絶対量が不足することが懸念されている。北九州市においても、労働力不足を背景として、職員確保が困難となることが想定されることから、多様化する行政ニーズに対応し、市民サービスの維持向上を図るためには、デジタル技術を活用し、より一層、労働生産性を向上させる必要がある。

そのため、自動化・省力化・集約化など、継続して業務のあり方を変革することにより、マンパワーを捻出し、企画立案や相談・支援機能の充実など、状況に応じて強化すべき部門に臨機応変にシフトできる仕組みの構築に向けて、全ての業務を対象にBPRを徹底的行うこととしている。

本業務では、各業務の要件の分析、施設・設備などについて、業務の集約化など業務効率化を実施するうえでの調達に必要な要件や運用方法などの検討を行い、調達に向けた準備を行うことを目的とする。

### 3 委託期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

### 4 業務内容

他の自治体において本件に類似した業務の経験や、他の自治体等の事例、対象業務、システム環境などの知見を有する従事者を配置し、以下の(1)～(6)の業務を行うこと。

#### (1) 対象業務の選定

令和3年度に北九州市が実施した業務量調査のデータを活用し、職員の判定を要しない定型・大量業務や紙媒体の使用量が多い業務の中から市との協議により、BPRによって大きな改善が見込まれる業務を対象として3～5つ程度選定すること。

#### (2) 業務の詳細分析・課題の明確化

(1)で選定した業務の現行の業務フローの中から、定型的な事務作業の集約処理等に向けて、対象業務を担当する所属へのヒアリングその他必要な情報収集を行い、エンドユーザーでの業務フローや業務時間等の分析を行うことにより、課題を明確化すること。

#### (3) 集約化など業務効率化を実施するうえでの要件の分析・整理

上記(1)(2)の業務と令和4年度に検討・分析した業務を合わせて、具体的な要件の分析を行う。

##### ① 各業務の要件分析及び対象業務の選定に関する評価

ア 業務ごとの効率化に必要な要件の分析

分析した業務フロー、業務プロセス、業務量をもとに明確化した課題に対し、E C R S (Eliminate：排除できないか、Combine：結合できないか、Rearrange：交換できないか、Simplify：簡素化できないか)の観点から業務を整流化・標準化した上で、業務の集約化を基本とした具体的な運用方法(運用の流れ、事務手順等)を検討し、業務ごとに必要な人員、業務量、情報システム等の設備、セキュリティ要件、システム改修や新たなシステムの導入等の要否、その他必要な要件を整理する。

運用方法を検討するうえでは、業務のDXや運用の見直しなど現行業務の改善も含め検討し、「北九州市情報セキュリティポリシー」に従った内容とするなど、効率的かつ現実的な方法で整理すること。また、要件を整理するうえでは、マイナポータルの活用や地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化などの国の動向や北九州市の取組み状況を踏まえ、基幹業務システムの統一・標準化対応前と対応後の両方の視点で検討を行うこと。

#### イ 業務ごとの必要なコストの算出

上記アの検討を踏まえ、業務ごとに人件費、郵送代等の事務経費、システム改修費など必要な経費を算出すること。要件について複数の案を提示する場合は、比較が可能となるようにそれぞれの案に応じたコストの算出を行うこと。

#### ウ 対象業務のコスト比較、集約化等の優先順位の評価

上記ア、イで整理した要件及びコストを踏まえ、業務ごとに業務効率化の効果とコストの比較検証を行い、段階的に業務の集約化を行うことを想定し対象業務を選定するうえでの優先順位について評価すること。

### ② 集約化等の実施に関する要件整理

上記①で整理した対象業務ごとの要件や対象業務の選定評価を踏まえ、業務の集約化を実施するうえで調達に必要な要件を整理する。

#### ア 履行場所、設備、組織・体制、導入スケジュールなどの要件整理

- 履行場所について、必要な部屋面積の見込みを設定し、検討候補として、市が所有する庁舎・施設、民間ビル(所有又は賃貸借)、又は庁舎内外の複数拠点化など様々な視点から検討を行うこと。なお、庁舎外の施設ではセキュリティやネットワーク回線等を考慮する必要がある。
- 設備について、検証した履行場所において、上記①で整理した情報システムの設置台数のほか、ネットワーク回線・電話回線、電源・照明、セキュリティ、内装、空調・防災設備、その他必要な什器・備品などの要件を整理すること。
- 組織・体制について、上記①で整理した業務ごとの必要人員や実施期間等を踏まえ、平準化など効率的な方法を検討し、複数の業務を集約処理するために必要な体制についての要件を整理すること。
- 導入スケジュールについて、上記①で整理した業務ごとの実施期間や優先順位等を踏まえ、各業務の導入時期や必要な準備期間を整理すること。

#### イ 実施に必要なコストの算出

上記アの検討を踏まえ、履行場所を準備する経費（賃料、工事費用、引越費用等）、設備の調達経費、人件費、光熱水費などの必要経費を算出すること。要件について複数の案を提示する場合は、比較が可能となるようにそれぞれの案に応じたコストの算出を行うこと。

#### ウ 実施に関するコスト比較

上記ア、イで整理した要件及びコストを踏まえ、業務効率化の効果とコストの比較を行い、各要件に関する妥当性について検証を行うこと。

### (4) 調達準備

上記（3）の検討を踏まえ、以下の資料について作成する。

#### ① 実施計画書案

上記（3）で整理した運用方法や要件等、業務の集約化の実施内容をまとめたもの。

#### ② マニュアル案

各業務について、現場で行う作業の詳細情報を整理したもの。

習熟度を問わず、当該マニュアルを基に、業務上の注意点を踏まえながら業務を進めることができるもので、基幹業務システムの統一・標準化対応前と対応後でそれぞれ作成する。

#### ③ 概算見積書

#### ④ 調達仕様書案

#### ⑤ その他調達に必要となる資料

### (5) 区役所窓口業務における集約処理体制の構築に向けた業務フローの整理

令和3年度に実施した業務量調査や国の示す標準化の標準フロー等を参考にしつつ、スマらく区役所サービスプロジェクトにおいて実施する区役所窓口DXの推進などの事業等と連携しながら、区役所窓口業務※1におけるオンライン申請や一括受付に対応するバックヤード※2での集約処理体制の構築にあたり、現行の窓口ワンストップサービスで実施している証明及び住民異動や戸籍届に関連するライフイベント区分から、北九州市との協議により代表的な受付パターンを選定し、選定した証明およびライフイベントに応じた区役所窓口の受付からバックヤードまでの現状の業務フローを整理し、さらにBPRの観点から将来的な業務フローを提案すること。

なお、将来的な業務フローの提案にあたっては、現行の窓口ワンストップサービスで実施している区政事務センター等のバックヤードでの処理体制を踏まえ、データ連携やRPAなどのデジタル処理による自動化など、効率的な集約処理体制の構築に向けた提案を含めること。

※1 庶務事務や経理事務など、単なる内部事務を除く

※2 窓口業務の後方業務すべてを指す（オンライン申請や郵送請求等の流れを含む）

## (6) プロジェクト管理等

本業務の推進にあたって、進捗管理、リスク・課題管理を行い、北九州市と連携しながら円滑にプロジェクトを推進すること。

プロジェクト開始に先立ち、プロジェクトを推進するために必要な体制・スケジュール・管理手法・各種手続・成果物等を定めたプロジェクト計画書を作成し、定期的に進捗報告会議を開催するなど、進捗状況や課題について報告すること。

また、庁内の合意形成が図られるよう、有益な資料の提供や説明会の開催支援などを適宜行うこと。

会議等の議事録・議事メモ等については、受託者にて作成し、北九州市へ共有すること。

## 5 令和4年度に検討・分析した業務

### (1) 就学援助の申請受付・認定・支給業務

区役所担当部署：保健福祉課（子ども・家庭相談コーナー）

本庁の所管部署：教育委員会事務局学校支援部学事課

主に利用するシステム：就学援助システム

### (2) 放課後児童クラブ利用料減免の受付・審査・交付業務

区役所担当部署：保健福祉課（子ども・家庭相談コーナー）

本庁の所管部署：子ども家庭局子育て支援部子育て支援課

主に利用するシステム：なし

### (3) 自立支援医療（精神通院医療）の申請受付・認定・交付業務

区役所担当部署：保健福祉課（高齢者・障害者相談コーナー）

本庁の所管部署：保健福祉局技術支援部精神保健福祉センター

主に利用するシステム：障害福祉システム、住民基本台帳システム

### (4) 精神障害者保健福祉手帳の申請受付・認定・交付業務

区役所担当部署：保健福祉課（高齢者・障害者相談コーナー）

本庁の所管部署：保健福祉局技術支援部精神保健福祉センター

主に利用するシステム：障害福祉システム

### (5) 生活保護の医療券・調剤券・介護券の発行・送付・停止業務


区役所担当部署：福祉事務所（保護課）

本庁の所管部署：保健福祉局総務部保護課

主に利用するシステム：生活保護システム

## 6 スケジュール

想定スケジュールを以下に示す。なお、実際のスケジュールは、契約締結後に北九州市と調整のうえ決定する。

	令和5年	令和6年		
	12月	1月	2月	3月
契約締結・事業計画書の提出				
(1)対象業務の選定				
(2)業務の詳細分析・課題の明確化				
(3)①各業務の要件分析及び対象業務の選定に関する評価				
(3)②集約化等の実施に関する要件整理				
(4)調達準備				
(5) 区役所窓口業務における集約処理体制の構築に向けた業務フローの整理				
概算見積				○
施策提案報告会				
業務実績報告書・成果物の提出				

## 7 実施体制

受託者において、下記の通り実施体制を構築すること。

- ・本業務に従事する者のうちから、北九州市との情報共有、進捗・課題管理を行う業務リーダー1名を選任すること。
- ・本業務に従事する者について適切に役割分担を行い、繁忙期への対応等に支障のない体制をとること。
- ・北九州市への常駐は不要であるが、定期的に（少なくとも1月に2回）北九州市との打合せ等を実施すること。

## 8 提出物

委託業務に係る提出物は、以下のとおりとする。なお、特に指定がない限り、紙媒体1部及び電子データを提出すること。

(1) 委託業務の実施体制が分かる資料

業務リーダーや各業務についてメンバーの役割を明記することとし、契約締結後、速やかに提出すること。

(2) 実施計画書

契約締結後、速やかに提出すること。

(3) 実績報告書

委託業務完了後、活動報告書として、まとめて報告すること。なお、報告書には以下のものを含めること

①業務計画書（取扱期間、履行場所、要員計画等）

②「4 業務内容」(3) についての検討結果報告に関する書類

③「4 業務内容」(4) で作成した①～⑥の資料

④「4 業務内容」(5) で整理した業務フロー

納品は、データ（PDF 形式及び元データの形式（Microsoft Word や Microsoft Power Point など））と紙1部で行うこと。

(4) その他委託業務の実施に当たり北九州市が必要と認めるもの

## 9 再委託

受注者は、本業の全部を第三者に委託してはならない。本業務の一部を第三者に再委託する際は、書面により北九州市の承諾を得ること。

## 10 機密保持

(1) 受託者は、本業務の実施にあたり、知り得た情報を他に漏らしてはならない。本契約が終了し、又は解除された後も同様の義務を負う。

(2) 受託者は、北九州市から提供された資料等を厳重に取り扱うものとし、本業務の目的以外のために利用（複写及び加工を含む）し、又は第三者に提供してはならない。

(3) 受託者は、本業務終了後、速やかに北九州市から提供された資料等を返還すること。

## 11 情報セキュリティ管理

本業務の実施に際して、北九州市個人情報保護条例、北九州市情報セキュリティポリシーのほか、関係法令等を遵守すること。

## 12 著作権

(1) 受注者が著作権を有する著作物を除き、本業務による全ての著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）は北九州市に帰属するものとし、北九州市及び受注者が協議の上で2次利用等を行うことがある。

(2) 受注者は、本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、北九州市の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、または第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受注者は本業務の履行上知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後も同様とする。

### 13 その他

- (1) 北九州市にとって適切な提言・支援及び効果的な成果物が作成されるよう、北九州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積極的に提案すること。
- (2) 受託者において本業務の実施に関し疑義が生じた場合は、速やかに委託者である北九州市と協議を行い、指示を仰ぐこと。

### 14 問合せ先及び納品場所

- (1) 担当部署 北九州市役所デジタル市役所推進室デジタル市役所推進課
- (2) 担当者 井上、田中
- (3) 住所 〒803-8510 福岡県北九州市小倉北区大手町1番1号
- (4) 電話番号 (093) 582-3557
- (5) メールアドレス [digi@city.kitakyushu.lg.jp](mailto:digi@city.kitakyushu.lg.jp)