

令和7年度北九州市業務改革（BPR）支援業務委託仕様書

1 業務委託の名称

令和7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を徹底的に行うこととしている。

本業務では、各業務の要件の分析、設備などについて、業務の集約化など業務効率化により期待できる効果や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8年3月31日まで

4 業務計画の策定

（1）業務計画の内容

本仕様書に基づき、当該業務にかかる業務計画を策定すること。業務計画については、プロジェクトのスケジュールや管理体制を含むものとし、現実的かつ確実に履行できるよう計画すること。

業務計画は、各業務の履行開始前に北九州市の承認を得ること。

（2）業務計画の更新

業務内容の変更・追加等が発生した際には、変更内容を速やかに報告し、再度北九州市の承認を得ること。

（3）その他

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。

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、受託者にて作成し、北九州市へ共有すること。

5 実施体制

受託者において、業務の実施にあたっては、効率的に実施できる体制を構築すること。

- ・本業務に従事する者のうちから、北九州市との協議・連絡、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。

6 業務内容（集約処理追加業務の検討）

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16業務程度選定すること。

(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、エンドツーエンド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

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、業務ごとに削減時間をはじめとした業務効率化により見込まれる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、上記①のウで整理した業務ごとの必要人員や実施期間を踏まえ、平準化などの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し、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。

○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、設備の調達経費、人件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) 納品成果物

成果物	納品期限	納品方法	納品場所
実施計画書案	①令和 7 年 10 月中旬 ②令和 8 年 3 月 31 日	紙媒体 1部 電子データ	政策局DX・AI戦略室
マニュアル案	令和 8 年 3 月 31 日		
概 算 見 積 書	①令和 7 年 10 月中旬 ②令和 8 年 3 月 31 日		
そ の 他	協議のうえ決定		

納品は、いずれもデータ(PDF形式及び元データの形式(Microsoft Word や Microsoft PowerPoint など))で行うこと。

(ア) 実施計画書案

上記(1)～(4)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。また、集約化による効果およびコストを中心とした報告を令和7年10月中旬時点で一度行うこと。

(イ) 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、業務集約前と集約後でそれぞれ作成する。

(ウ) 概算見積書

令和7年10月中旬の時点で一度作成し提出すること。

(エ) その他、事務センターの業務に追加するうえで必要となる資料

7 これまでに検討・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) 保育入所・変更・要件確認

区役所担当部署：保健福祉課（子ども・家庭相談係）

本庁の所管部署：子ども家庭局子ども家庭部こども施設企画課

主に利用するシステム：子ども子育て支援システム

(7) シン・子育てファミリー・サポート事業

区役所担当部署：なし（シン・子育てファミリー・サポートセンターによる対応）

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：kintone、GovTechExpless

(8) 保育支給（1号/新1号）認定

区役所担当部署：なし

本庁の所管部署：子ども家庭局子ども家庭部こども施設企画課

主に利用するシステム：子ども子育て支援システム

(9) 子ども医療ワンストップサービス（出生・転入）

区役所担当部署：保健福祉課（子ども・家庭相談係）

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

主に使用するシステム：福祉医療システム、kintone

(10) 高額介護（予防）サービス費等の支給申請

区役所担当部署：保健福祉課（高齢者・障害者相談係）

本庁の所管部署：保健福祉局長寿推進部介護保険課

主に利用するシステム：介護保険システム

(11) 負担限度額認定の申請（更新）

区役所担当部署：保健福祉課（高齢者・障害者相談係）

本庁の所管部署：保健福祉局長寿推進部介護保険課

主に利用するシステム：介護保険システム

(12) 納付メモ発行

区役所担当部署：保健福祉課（高齢者・障害者相談係）

本庁の所管部署：保健福祉局長寿推進部介護保険課

主に利用するシステム：介護保険事務支援システム

(13) 介護保険被保険者証再交付

区役所担当部署：保健福祉課（高齢者・障害者相談係）

本庁の所管部署：保健福祉局長寿推進部介護保険課

主に利用するシステム：介護保険システム

8 業務内容（内部管理業務のBPR(業務改革)推進支援）

(1) 業務の目的

組織横断的に行われている内部管理業務でノンコア業務（専門性が不要でかつ定型的なもの）の比重が高いものの中から、ルールの見直し、廃止、統合、簡素化などを行うことで効率化および職員の負担軽減が見込まれる業務を選定して、調査・分析を行い、改善策を提示するもの。市役所全体の業務を「区役所窓口業務」「内部管理業務」「各職場固有業務」に分類したうえで、「内部管理業務」について、ルールの見直し、廃止、統合、簡素化などの観点からBPRの推進を行うもの。

(2) 業務の内容

ア 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、内部管理業務でノンコア業務の比重が高いものの中から、市との協議により、対象として2業務程度を選定すること。

イ 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、ルールの見直し、廃止、統合、簡素化などに向けて、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、エンドツーエンド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。

ウ ルールの見直し、廃止、統合、簡素化など業務効率化を実施するうえでの要件の分析・整理分析・整理、施策の検討

①業務ごとの効率化に必要な要件の分析

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、具体的な運用方法（運用の流れ、事務手順等）を検討し、業務実施に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にも配慮し、その際は「北九州市情報セキュリティポリシー」などに沿った検討を行うこと。

②業務ごとの必要なコストの算出

上記①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

③対象業務のコスト比較、集約化等の優先順位の評価

上記②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。

エ ルールの見直し、廃止、統合、簡素化など業務効率化の実施に関する改善策の提案実施に関する要件整理

上記ウで整理をした内容をもとに、業務の改善策（実施計画書・マニュアル）を提案すること。上記ウで整理、検討した施策について、実施するにあたり必要な体制等の要件について整理を行うこと。

(3)納品成果物

成果物	納品期限	納品方法	納品場所
実施計画書案	R8.3.31	紙媒体 1 部 電子データ	政策局 DX・AI 戦略室
マニュアル案	R8.3.31		
その他	協議のうえ決定		

納品は、いずれもデータ（PDF形式及び元データの形式（Microsoft Word や Microsoft PowerPoint など））及び紙媒体 1 部で行うこと。

(ア) 実施計画書案

上記（2）で整理した要件等、業務そのものの見直しの実施内容をまとめたもの。

(イ) マニュアル案

対象業務について、改善策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、見直し前後でそれぞれ作成する。

9 再委託等

受託者が第三者に再委託等を行う場合、北九州市が受託者に求める守秘義務や情報セキュリティ対策等を始めとした合意内容を、再委託先が確実に履行することを、受託者が担保することとし、受託者は、再委託先の本業務に関する行為について、一切の責任を負うものとする。

なお、再委託を行うことが仕様書等の趣旨及び内容と照らし合わせ不相当と認められる場合、再委託を承認しないことがある。

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。
- (4) 受託者は、発注者に対し、管理者として秘密の保持に注意を払う義務の履行を担保するために従事者との連署による誓約書を提出しなければならない。

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 その他特記事項

- (1) 本業務の履行に当たり、仕様書等に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、北九州市と受託事業者の協議の上、別途定めることとする。
- (2) 契約金額には、企画立案により付加された機能など、仕様書に記載はないが実施が効果的と認められる事項を行う場合においても、本契約金額内で支出すること。
- (3) 本業務履行にあたり、北九州市及び関係者から提供を受けた資料等について、本業務にの

み使用するものとする。ただし、あらかじめ北九州市の承諾を得たものについてはこの限りではない。

- (4) 履行にあたり、受託者の不注意等の瑕疵により生じた故障等は受託者の責任において処理すること。

14 問合せ先及び納品場所

- (1) 担当部署 北九州市役所政策局DX・AI戦略室
- (2) 担当者 井上、小野
- (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