

# 令和6年度業務プロセス再構築推進業務委託企画提案競技仕様書

## 1 業務名

令和6年度業務プロセス再構築推進業務委託

## 2 業務の趣旨・目的

本市では、市民ニーズが多様化する一方、経営資源が大幅に制約される中においても、持続可能な行財政運営と豊かな市民生活を実現するため、デジタル技術の積極的な活用を前提に、業務手順や処理方法の見直しなど、業務プロセスの最適化を図る業務改革（BPR）を推進していくこととしている。

本事業は、業務プロセスの再構築実現のためのスキルやノウハウをもつ事業者が、業務見直しに意欲のある部署の具体的な業務について、業務分析を行うとともに改善施策を検討し、業務プロセスの再構築等の提案を行うことで、本市のBPRをリードする取組事例を創出するとともに、本市BPR推進に関してアドバイス等の支援を行うもので、以下の目的をもって実施することとする。

- (1) 業務見直しに意欲のある部署の具体的な業務についてBPRを実施することで、同部署の課題解決や業務効率化等による職員の負担軽減につなげる。
- (2) (1)で実施するプロセス及び結果を本市におけるBPRのロールモデルとして活用できるよう、改善手法等（ノウハウ、コンテンツ等）を整理し、本市における全庁的なBPRの取組拡大につなげる。

## 3 履行期間

契約締結日から令和7年2月28日まで

## 4 履行場所

本市が指定する場所（主に鹿児島市役所（鹿児島市山下町11番1号）内）

## 5 業務内容

### (1) 業務の企画及び管理

本市と協議のうえ、本業務の具体的な実施方法や実施体制、スケジュール等を企画し、同企画を適切に管理する。

実施方法や実施体制については、鹿児島市総務局DX推進部デジタル戦略推進課（以降、本市発注課とする）及び対象部署が実働を担う分も含めて提案し、役割分担を示しつつ、より事業効果が高い実施方法等を提案すること。

### (2) 対象部署

対象部署については、以下の2部署を対象とする。

- ・健康福祉局福祉支援部障害福祉課

所管業務：<https://www.city.kagoshima.lg.jp/kenkofukushi/fukushi/syofuku/index.html>

- ・健康福祉局保健部保健支援課

所管業務：<https://www.city.kagoshima.lg.jp/kenkofukushi/hokenjo/hoshien/index.html>

### (3) 対象部署の業務把握

対象部署の業務について、実務担当部署へのヒアリングや現地確認等を実施し、業務の分析や見直し等に必要な業務実態の把握を行う。各部署の業務については、そのすべてを対象にするものではなく、同部署にて主に課題意識のある業務について把握の対象とする。なお、同部署にて既に実施している業務分析等の既存資料がある場合、必要に応じ活用することも可能とする。

役割分担上、本市発注課による事前ヒアリングや現地確認等が必要な場合、必要な聞き取り事項や整理様式等を本市発注課に示すこと。

### (4) 対象業務の選定

業務把握の結果から、改善効果が見込まれる業務を判別し、同業務について深掘りした分析等を行うものとする。対象業務の選定にあたっては、本市発注課と協議を行い、全体で3～5業務を決定すること。業務の優先順位付けにあたっては、以下の視点で優先順位を考慮すること。

(優先順位付けの視点)

- ・他都市における取組実績等を踏まえた改善効果が見込まれること
- ・業務改善の費用対効果が十分に見込めること（※検証方法についても具体的に示すこと）
- ・行政の効率化・簡素化が見込まれること（業務に係る時間の縮減）
- ・市民・事業者サービスの向上（利便性向上等）が見込まれること

### (5) 対象業務の分析

対象部署の業務把握の内容や、必要に応じ追加のヒアリングや調査等を実施し、業務プロセスや工数（必要となる時間や人員等）の可視化を行い、業務遂行上の問題点・課題点を抽出する。

役割分担上、本市発注課によるヒアリングや調査等が必要な場合、必要な聞き取り事項や整理様式等を本市発注課に示すこと。

### (6) 対象業務の改善施策の検討

業務分析の結果等を踏まえ、以下の視点から問題点・課題等を分析し改善施策を検討する。

(検討の視点)

- ・業務遂行の流れの効率化（無駄の削減や業務集約による効率化など、ECRSの観点を含めた業務プロセスの見直し）
- ・事務事業の執行方法・体制や適正な担い手（デジタル活用可能性・外部委託等）
- ・改善施策により見込める効果（ツール導入や体制整備等の費用対効果や実現可能性の視点を含める）

なお、改善施策の検討にあたっては、(5)対象業務の分析で深掘りした業務等について主に検討するものとするが、その他の業務等についても、可能な範囲で情報提供や提案等を行うこと。

(7) 改善施策実現に向けた取組方向性の提案

対象業務の改善施策に基づき、それぞれに新たな業務プロセス等を示し、その実現に向けた取組方向性を提案すること。提案にあたっては、改善施策の実施に向け必要なツール導入や体制整備等に関して必要な費用や積算根拠を含め具体的に示すこと。

予算措置の必要等がなく、即時の実施が可能な改善施策については、その実施に関してアドバイス等の支援を行うこと。

(8) 業務報告書の作成

本業務の成果物として、対象部署の業務把握、対象業務の設定、改善施策の検討及びその実現に向けた方向性、今後の業務見直しの進め方の提案等について取りまとめた報告書を作成するとともに、本業務の成果を端的に説明し得る報告書の概要版を作成する。

また、業務報告書の作成に先立ち、令和6年9月上旬をめどに、その段階での業務分析や改善施策検討状況及び効果の方向性、見込み等を取りまとめた中間報告書を作成する。

(9) 市職員によるBPRの推進に向けた支援等

対象部署の改善施策に関する取組や、発注課による本市のBPR推進に向けた仕組みの構築（発注課による各部署の業務見直しに対する伴走支援等）について、アドバイス等の支援や提案等を行うこと。

(10) 業務遂行に必要な書類等

受注者は、本業務の遂行にあたり必要と判断した資料（業務マニュアル等）について、本市に対し提供を要請することができる。本市は、受注者から要請があった資料について、可能なものを受注者に提供することとする。

(11) 実施期間の目安

令和6年	6月中旬～7月中旬	業務把握・対象業務の設定
	7月下旬～8月中旬	対象業務の業務分析
	8月下旬～10月末	改善施策検討

	(9月上旬	中間報告書作成及び提出)
	11月	～12月 取組方向性整理・対象課別報告書作成及び提出
令和7年	1月	～2月 全体報告書作成及び提出

※対象部署へのヒアリングの実施については、受注者において、内容及び範囲等を十分に整理のうえ、効率的・効果的に行うこと。

#### (12) 専門スタッフの配置

本業務を遂行するに当たり、統括する責任者及び代行する者を配置し、全体業務管理を行うこと。責任者及び代行する者は、本市の担当者と連絡を密にし、遺漏のないように努めること。また、業務改善について、十分な知見及び実績を有しているスタッフを配置すること。

#### (13) 成果物

- ① 完了した業務から所定の業務完了届及び成果品を提出し、本市の検査を受けること。検査において、本市から訂正等を指示された場合には、直ちにこれを訂正すること。
- ② 業務の完了後において、受注者の責に帰す業務の瑕疵が発見された場合には、本市の指示に従いこれを是正すること。
- ③ 本業務における成果品は以下のとおりとし、業務単位で作成・提出すること。
  - ・業務プロセス再構築推進業務中間報告書
  - ・業務プロセス再構築推進業務実施報告書（対象部署・業務別）（それぞれ2部）
  - ・業務プロセス再構築推進業務実施報告書（総括）（2部）
  - ・その他、業務実施に関連する資料（一式）
  - ・上記における電子データ（一式）
- ④ 成果物の所有権・著作権は、本市に帰属する。ただし、この契約前から著作権を有するものについては、その著作権は本市に譲渡されないものとする。作成等に当たり、第三者の著作権等の権利に抵触した場合は、受注者の責任と費用をもって適正に処理すること。作成物とは、受注者が本市との協議の上に作成する一切の著作物等をいう。

## 6 支払条件

本業務の終了後に支払いを行う。

## 7 その他業務実施に当たっての留意点

- (1) 本業務は、本仕様書に基づいて実施すること。
- (2) 受注者は、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) 受注者は、本市と協議を行い、その意図や目的を十分に理解した上で、適切な人員配

置のもと業務を実施すること。

- (4) 受注者は、業務の進捗等について、定期的に本市へ報告を行うこと。
- (5) 受注者は、本業務の実施過程で知り得た内容について、第三者に漏らしてはならない。詳細は別記「秘密情報等取扱特記事項」に準じるものとする。
- (6) 受注者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- (7) 受注者は、本業務の一部を第三者に再委託する時は、あらかじめ本市の承認を得ること。
- (8) 本仕様書に定めのない事項及び業務実施に関し疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議を行い、指示を仰ぐこと。

## 【別添 1】

### 提案書作成要領

提案書の作成に当たっては、仕様書を理解したうえで、次の要領で作成すること。

#### 1 共通事項

- (1) A4判、長辺綴じ、両面可、15ページ以下（表紙・目次除く。）とする。
- (2) 提案書鑑（様式第5号）及び提案書の表紙には、住所、企業名及び代表者名を記載すること（副本では企業名が分かる記載をしないこと。）。
- (3) 提案書には企業名（略称を含む。）、住所、社章等の企業名が分かる記載をしないこと。
- (4) 以下に示す順に項目を明記して作成するものとし、重複する内容は、引用などにより極力省略するとともに、専門知識のない者にも分かりやすい表現とすること。

#### 2 各項目について

提案書に次の各号の項目及びその内容を記載するものとする。なお、最低限必要な項目及びその内容を示すものであり、その他の記載を制限するものではない。

- (1) 会社概要について
  - ・貴社の会社概要、事業内容等
- (2) 業務実績
  - ・他の地方公共団体での業務実績
- (3) 業務体制
  - ・業務の実施体制（業務実績、保有スキル、役割等）
  - ・本市（発注課と対象部署）と事業者の役割分担
  - ・コミュニケーション管理
- (4) スケジュール
  - ・本業務のスケジュール

## 【別添 2】

### 見積書作成要領

「見積書」の作成に当たっては、仕様書を理解したうえで、次の要領で作成すること。

#### 1 共通事項

- (1) 見積価格は、提案内容評価の参考として利用するものであり、契約金額とならない。
- (2) 見積価格は消費税及び地方消費税相当額を含んだ価格とすること。
- (3) 見積価格の詳細については、任意の様式で積算内訳書を作成し、見積書とあわせて提出すること。
- (4) 見積書（様式第8号）には社名及び代表者名を記載すること（副本では企業名が分かる記載をしないこと。）。)

#### 2 見積価格積算時の留意事項

- (1) 令和6年度業務プロセス再構築推進業務委託料  
業務委託に係る全ての費用を合計した額を記載し、その詳細を積算内訳書（任意様式）で示すこと。
- (2) （参考）追加提案費用  
(1)の業務委託料に含まれない内容の追加提案がある場合、追加提案に係る全ての費用を合計した額を記載し、その詳細を積算内訳書（任意様式）で示すこと。