

河内長野市B P R調査業務委託仕様書（案）

1 業務名

河内長野市B P R調査業務

2 目的

本市では、人口減少・少子高齢化が急速に進行し、生産年齢人口も大きく減少するなど人的資源や財源の制約が見込まれる中、多様化・複雑化する市民ニーズに的確に応え、持続可能な行財政運営を進めていくために、更なる業務の効率化・最適化を図る必要がある。

今回、本市が総務省の「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」に採択されたことを受け、書かない窓口システムや窓口予約システム等（以下、「各システム」という。）を導入し、住民との接点の多様化を図るフロントヤード改革を予定している。

本市は過去に全庁的なB P R（Business Process Re-engineering）調査を実施しており、その結果を受けて、現在、窓口業務の多くを民間委託している。

本業務は、B P Rの手法を通じて、改めて本市が指定する業務における現状の手順や処理方法を調査した上で、各システム導入による業務フローの見直しと、各システムを導入しない業務については効率的な業務運営を行うための改善策の提案及び実施計画を作成することで、住民サービスの向上と業務の効率化の両立を図ることを目的とする。

3 業務期間

契約締結の日から令和8年1月30日（金）まで

4 業務内容

（1）対象業務の現状把握

市民窓口課が起点となるライフイベントに関する届出及び、その届出に連動する窓口関係課（保険医療課、介護保険課、こどもまんなな課、こどもファミリーセンター、その他）の業務に対し、対象業務を所管する部署への職員及び委託事業者のヒアリング等の実施により、各担当の業務レベル（作業単位）で、業務プロセス・工数（時間や人員等）の可視化（現状業務フローの作成）を行うこと。

（2）各システム導入後の業務フロー作成

作成した現状業務フローに各システムを導入した際の業務執行上の問題点や課題を抽出・分析し、新たな業務フローを作成すること。

（3）改善策の検討

各システム導入を行わない業務について（1）の現状業務フローに基づき、業務の改善策（業務の整流化・標準化を含む。）を検討すること。なお、改善策については、業務効率化だけではなく、住民サービスの向上との両立ができることを目的として、デジタ

ルツールの活用も視野に入れて検討すること。

(4) 改善策の提案

(3) で検討した改善策の導入に係る課題やコスト等について整理した上で、費用対効果や他自治体での取組実績、市民サービス（利便性）への影響、実現可能性等を考慮し、改善策の提案を行うこと。

(5) 実施計画の作成

(4) で提案した改善策について優先順位付けを行い、改善に向けた具体的な実施計画（移行スケジュール）を作成すること。

(6) 中間報告書の作成

業務の検討結果として、対象業務毎に現状（ヒアリングによる業務プロセス・工数の可視化等）、各システム導入に伴う新たな業務フローを取りまとめた中間報告書を作成し、令和7年11月14日（金）までに委託者に納品すること。

(7) 業務報告書の作成

業務の検討結果として、対象業務毎に現状（ヒアリングによる業務プロセス・工数の可視化等）、各システム導入に伴う新たな業務フロー、各システム導入を行わない業務の問題点や課題、改善策、改善策の実施に要する費用と効果、実施計画等を取りまとめた報告書を作成すること。また、検討結果を簡潔にまとめた概要版を作成すること。

5 成果品

受託者は、業務完了時、次に示す成果品（①～④）を委託者に納品すること。

なお、納品時及び納品後において、受託者の責めによる瑕疵があった場合、受託者は速やかに成果品を修正すること。

①河内長野市業務効率化調査業務報告書：5部

②河内長野市業務効率化調査業務報告書（概要版）：5部

③その他業務実施に関連する資料一式：5部

④上記における電子データ

6 法令等の遵守

受託者は、業務の実施にあたり、本仕様書はもとより、関連する法令・省令・細則・通知・通達等を遵守すること。

7 再委託の禁止

受託者は、委託者の承認を受けずに再委託してはならない。

8 協議・打合せ等

受託者は、委託者と緊密な連絡を取り、十分な打合せの上、業務を遂行するものとし、委

託者が指示した事項についてその指示に従うものとする。また、受託者は打合せに係る議事録を作成し、委託者に納品すること。

9 資料の提供

業務の遂行に必要な資料の収集・調査等は、原則として受託者が行うものとするが、委託者で所有している資料等で、業務に利用できるものは、受託者に提供する。

なお、提供された資料等については、業務完了後は返還するとともに、委託者の確認を受けるものとする。

10 その他

- ・業務により得られた成果品及び資料、情報等は、委託者の許可なく他に公表、貸与、使用、複写、遺漏してはならない。
- ・受託者は、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委託者に報告し、最善の処置を行わなければならない。
- ・受託者は、業務の実施にあたっては、業務上知り得た個人情報を他人に漏らしてはならない。また業務終了後においても同様とする。
- ・本仕様書に定めのない事項については、受託者は速やかに委託者と協議し、その指示を受けるものとする。業務内容について疑義が生じた場合も同様とする。