

宇部市業務効率化推進業務委託仕様書

1 業務名

宇部市業務効率化推進業務委託

2 目的

人口減少や少子高齢化等の進行により、人的資源や財源の制約が見込まれる中、本市が多様化・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は、更なる業務の効率化・最適化を図る必要がある。

本業務は、高度化したデジタル技術の活用も含め、B P R (Business Process Re-engineering) の手法を通じて、業務手順や処理方法の見直しなど、業務の効率化・最適化に向けた検討や分析を行い、改善策の提案、実施計画の作成等を行うことを目的とする。

3 業務期間

契約締結の日から令和5年12月15日(金)まで

4 業務内容

(1) 対象業務の選定支援

市があらかじめ抽出した対象業務の候補に対し、受託者の専門的な知見や他自治体での実績等を踏まえ、改善効果が高いと予測される業務を提案するなど、対象業務の選定を支援すること。対象業務は、各部署で行っている一連の事務作業とし、異なる事業分野から3業務程度を選定することとする。

(例示：証明書発行業務、保育所入所選定業務、自立支援医療費(精神通院)業務)

(2) 業務の現状把握

対象業務を所管する部署へのヒアリングの実施等により、各担当の業務レベル(作業単位)で、業務プロセス・工数(必要となる時間や人員等)の可視化(業務フローの作成)を行うこと。

(3) 業務分析及び改善策の検討

- ・ヒアリング内容や業務の可視化に基づき、業務執行上の問題点や課題を抽出・分析すること。
- ・上記の分析結果に基づき、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、デジタル技術や外部委託等の施策ありきではなく、E C R Sフレームワーク(排除、結合、交換、簡素化)の観点を十分に踏まえ、検討すること。

(4) 改善策の提案及び実施計画の作成

- ・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。
- ・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

ルール)を作成すること。

(5) 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)、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。
- ・検討結果を簡潔に説明した概要版を作成すること。

(6) 庁内への周知・啓発

業務終了後に、職員自らが類似の業務改革に取り組めるよう、BPRに関する職員研修(2回程度)を実施すること。なお、具体的な内容や実施時期については、市と協議し決定する。

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。

- ① 宇部市業務効率化推進業務委託 報告書：5部
- ② 宇部市業務効率化推進業務委託 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 協議・打合せ等

受託者は、委託者と緊密な連絡を取り、十分な打合せのもと、業務を遂行するものとし、市が指示した事項についてその指示に従うものとする。

8 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。

9 その他

- ・業務により得られた成果品及び資料、情報等は、市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市に報告し、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や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。