

## 業務プロセス改革に向けた事務改善業務支援委託 仕様書

### 1 業務目的

本市では、将来の人口減少社会への転換をはじめ公共サービスの担い手の減少、働き方改革関連法の施行を踏まえた長時間勤務の是正、新本庁舎の完成を見据えたオフィス改革の推進等の課題に対応するため、平成29年度から「働き方・仕事の進め方改革」の取組を進めている。

また、本市では、行政手続のオンライン化等の「デジタル化」の推進にあわせて、業務の効率化を図り、更なる市民サービスの向上を実現させるため、業務プロセスそのものの見直しを図る「業務プロセス改革」を推進し、職員の業務をより専門性の高い業務へ転換させることとしている。

本件委託は、本市が指定する業務について、専門的な見地から課題分析・業務改善についての支援を行うものである。

### 2 委託期間

契約締結日から令和5年3月31日（金）まで

### 3 履行場所

川崎市内

### 4 委託内容

#### (1) 概要

本件委託は、本市が指定する対象手続について課題を明らかにした上で、業務改善（オンライン申請、AI・RPAをはじめとするデジタル技術の活用、作業手順の見直し、業務の集約化、担い手の見直し等）について、改善の方向性及び具体的なスキームを提案することで、今後の本市の検討についての支援を行うものである。

#### (2) 対象職場

本市が行っている業務のうち、マイナポータルのぴったりサービスや本市電子申請システム等を利用した手続オンライン化、システム統一・標準化などにあわせて、改善効果が高いと考えられる25手続程度を本委託の対象とする。対象手続については、対象職場の意向を踏まえ、本市と受託者が協議の上、決定することとする。

#### (3) 業務内容

##### ア 課題把握及び分析

対象手続において、手続内容の分析や手続に関わる職員へのヒアリング等を通じ、業務改善に向けた課題把握を行う。

把握した課題を基に、対象手続における業務改善に向けて課題分析を行う。分析にあたっては、専門的な見地から課題に応じた多様な手法により、対象手続の課題を可視化し、ボトルネックとなる事柄を客観的、具体的に示すものとする。

なお、分析実施の際には、課題分析に係る資料作成等を行い、市民サービスの提供に支障が生じないように、極力、対象職場の職員に負担とならない方法で実施するものとする。

## イ 業務改善に向けた提案

課題分析の結果について、対象手続を所管している職場へ説明を行うとともに、対象職場の意向を反映させた上で、他都市事例等も踏まえながら、業務改善（オンライン申請、AI・RPAをはじめとするデジタル技術の活用、作業手順の見直し、業務の集約化、担い手の見直し等）にあたりポイントとなる事項について整理をし、改善の方向性と具体的なスキームを提案するものとする。

また、提案内容については、市民サービスの向上と業務の効率化を図るものを、複数のパターンで示すものとする。

## ウ ワークショップの実施

対象手続の所管課参画のもとで、業務改善の実現に向けた実行方針の作成や定量的な管理指標、改善後の目標値等を設定するためのワークショップを実施する。なお、ワークショップは複数回実施し、進捗状況を確認すること。

## エ 本事例の庁内における共有

本市の働き方・仕事の進め方改革及びデジタル化の取組を推進するため、本事例について、類似業務への横展開が推進できるよう、他手続においても活用可能な仕組みを提示するとともに、庁内共有（事例発表会等）にあたり、資料作成等の必要な支援を行う。

## オ 報告資料の作成

手続分析結果等について、本市と協議しながらとりまとめ、報告資料を作成する（電子データにて納品）。

## 5 留意事項

- (1) 本委託業務に係る資料、成果物等の著作権、所有権等の権利は、すべて市に帰属するものとする。また、市は、成果物等のすべてについて、業務に必要な範囲で改変し、または二次利用する権利を有するものとする。
- (2) 業務完了検査の結果、成果物に瑕疵が発見された場合は、受託者は、市の指定する期間内に修正を行い、再度検査を受けること。

- (3) この仕様書に定めのない事項、または不明な点がある場合は、川崎市の条例または規則に定めのある場合を除いて、その都度、両者協議の上で決定すること。
- (4) 本事業の実施を通じて得た情報は、本事業以外の目的に使用しないこと。また、本事業が終了した後は、速やかに破棄すること。
- (5) 受託者の責任に起因する問題が発生した場合には、受託者は自己の責任において、これを修復するものとする。
- (6) この仕様書の内容は、受託者と協議の上、変更することができるものとする。