

業務プロセス改革に向けた事務改善支援業務委託 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、新本庁舎移転を契機とし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。さらに、行政手続の申請のみならず、後続の事務手続きや最終的な行政処分のお知らせ等まで、エンドツーエンドでのデジタル化を実現することで、更なる市民サービスの向上や職員の事務負担軽減の実現を目指している。

本委託は、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8年3月23日（月）まで

3 履行場所

川崎市内

4 委託内容

(1) BPR研修の実施

ア 概要

職員自らが業務の可視化、課題抽出、原因分析、施策検討が行えるよう、講義及び事例を用いた実践的なワークショップを企画・実施し、業務改善に対する意識醸成や効果的な業務改善を行うスキルの習得につなげる。詳細な内容や時期等については、本市と協議の上、決定する。

イ 実施時間・回数

1回あたり3時間程度とし、3回実施する。

ウ 参加人数

1回あたり20名程度とする。

エ 研修概要

(ア) BPRの基礎に関する講義

- ・ BPRを実施する上での基礎知識や具体的手法、他自治体における事例等について講義形式で説明する。

(イ) B P Rの具体的手法を習得するためのワークショップ

- ・ 具体的な手続を用いた例題に対し、業務の可視化や課題抽出、原因分析、施策検討を行い、業務プロセス改革を実践的に学習できるよう、ワークショップを実施する。
- ・ ワorkshopの実施にあたっては、参加者を5～6名程度で1グループとし、手続の概要等を説明したうえで、グループ内での課題抽出や解決策の検討において議論が円滑に行えるよう、ファシリテーターを1グループにつき原則1名配置する。ファシリテーターは必ずしも業務に精通する者である必要はないが、D Xに関する基本的な知識を持ち、議論が活発化できるようサポートできる人材とすること。なお、配置人数については研修内容に応じて、本市と協議の上、決定する。

オ その他

- ・ 研修に使用する資料については、本市と協議の上、必要に応じて修正を行うこと。
- ・ 受託者は研修に使用する消耗品類（サインペン、付箋等）を用意すること。会場やスクリーン、ホワイトボード等の備品については、川崎市が用意する。

(2) 個別業務に対するB P R支援の実施

ア 概要

本市にて行っている業務に対し、業務内容の可視化、課題分析を行い、課題を解消するための改善策（オンライン申請、A I・R P A等の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）を提案することで、本市のB P Rを支援する。

イ 対象業務

8 業務程度

ウ 業務内容

(ア) 対象業務の選定

- ・ 対象業務については本市の指定するものとする。ただし、一部業務については、受託者におけるこれまでの実績や類似団体における過去事例等をもとに、改善効果が高く見込める業務を複数提案することとする（必ずしも提案された業務の中から決定するとは限らない）。
- ・ 提案においては、具体的な選定理由等を明らかにすること。

(イ) 現状の把握、課題の分析

- ・ 対象業務において、本市の提供する業務に係る資料の確認や、対象業務を所管する職場（以下「所管課」という。）へのヒアリング等を実施し、業務フロー図を作成する等により、業務内容の整理及び可視化を行う。

- ・ 業務フロー図については、BPMN（ビジネスプロセス・モデルと表記法）に基づいたものとし、編集可能な形式で作成すること。また、各作業工程の作業内容と作業時間、件数も把握できる内容とすること。
- ・ 整理した現状を基に、対象業務における改善に向けた課題分析を行う。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、対象業務の課題を可視化し、要因となる事柄を客観的、具体的に示すこと。
- ・ 市民サービスの提供に支障が生じないように、所管課に負担とならない方法を取ること。

(ウ) 改善策の検討

- ・ 分析した課題に対し、改善策を検討する。改善策については、1の業務目的を踏まえ、早期に実現可能であるもの（Can-Be）に加えて、長期的視点からあるべき業務の姿（To-Be）についても検討すること。
- ・ 改善策については、関係法令や「川崎市情報セキュリティ基準」等を踏まえた内容にすること。
- ・ 改善を行うにあたり、ポイントとなる事項（オンライン申請、AI・RPA等の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）について整理し、改善の方向性と具体的な改善策を提案するものとする。
- ・ 改善後の業務フロー図について、上記(イ)と同様に作成すること。また、各作業工程の改善後の作業時間等も整理し、改善効果を定量的に示すこと。
- ・ デジタルツール等の活用を提案に含める場合、事前に当市の環境で利用可能であることを確認すること。
- ・ 他都市（特に政令指定都市）の事例について、公開情報を検索する等により情報収集し、改善策を検討すること。

(エ) 改善策の提案

- ・ 課題分析の結果及び課題に対する改善策について、所管課へ説明を行う。改善策に対し、所管課の意向がある場合は、その内容を反映すること。
- ・ デジタルツール等の活用を提案に含める場合、ツールを使用している動画や実演を交えながら、所管課において具体的な利用イメージが把握できるように提案を行うこと。また、ツールの初期設定やRPAシナリオ等の一部作成を行うこと。

(オ) 改善策の実施支援

- ・ 提案を行ってから一定期間後（2ヶ月後程度）に、所管課との打ち合わせを行う等により、改善策の実施に向けた進捗状況や課題を把握し、必要な支援を行う。（デジタルツール運用のための修正作業、RPAシナリオの一部修正等）

(カ) 庁内に向けた事例共有支援

- ・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、他業務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。

(キ) 各種会議の実施

- ・本業務を円滑に遂行するために、所管課参画のもと（管理職も出席することを想定）必要な会議を実施する。少なくとも、活動開始前のキックオフ及び活動終了時の報告会について、実施すること。なお、会議の会場については川崎市が用意する。

(3) 母子保健DXの推進に向けたBPRに対する支援の実施

ア 概要

国において推進している母子保健DXについて、本市においても積極的に取組みを進めており、今後、標準化対応による業務システムの刷新や、情報連携基盤（PMH：Public Medical Hub）の普及により、更なる市民サービスの向上が見込まれる。

このような背景から、本市における母子保健DXを推進するために、令和6年度にペーパーレス化の取組を開始したところで、次年度以降も継続した取組が必要である。

そのために、所管課職員が参加するワークショップを複数回開催し、課題分析や改善策の検討について、所管課職員が主体となりBPRに取り組むことができるよう支援する。また、ワークショップの場以外においても、所管課からの相談等に対応する。

イ 対象業務

母子保健DXに向けたペーパーレス化の検討等

ウ 令和6年度に実施した取組内容

一部、紙で処理していた手続きを電子化し効率化を実現するとともに、母子管理票を始めとした膨大な紙文書を取り扱う当該部署において、保管スペースの確保や申請書等の電子化が課題となっていたことから、特に文書量の多い文書について、「真に紙でなければならない文書（法令又は県の例規により、紙での保存が必要なもの等）」、「廃棄可能な文書」を仕分けるための取組を実施した。

エ ワークショップ参加人数

1回あたり15名程度（5名×3グループ程度）

オ ワークショップ内容

- ・ ワークショップは全6回程度（1回あたり3時間程度）の実施とし、概ね以下の内容を想定しているが、詳細については、本市と協議の上、決定する。

| | |
|----------------|---|
| 第1回 現状の把握 | 将来的な目標や達成に向けた方向性を整理するとともに、昨年度の取組を振り返り、現状把握と課題確認を行う。 |
| 第2回 課題の分析 | 目標の達成のために、課題となっている事項を洗い出し、可視化する。 |
| 第3、4、5回 改善策の検討 | 課題を解決するための改善策を検討する。 |
| 第6回 改善策の実施 | 改善策の実施状況を確認する。実施における課題があれば対策する。 |

- ・ ワークショップでは、職員での活発な議論を促すためのファシリテーションを行うこと。

カ その他

- ・ 各回のワークショップでの結果を資料にまとめること。（必要に応じ次回のワークショップにて活用すること。）
- ・ 使用する消耗品類や備品の取り扱いは、4(1)オと同様とする。

5 成果物

本業務の成果物は以下のとおりとする。特に指定がない限り、本市において編集可能な電子データとすること。

- ・ 業務実施報告書（4(1)(2)(3)各々について）
- ・ 業務フロー図（A s－I s、C a n－B e、T o－B e）等、各工程において作成した資料
- ・ 各打合せにおける議事録
- ・ その他業務を遂行する上で必要な資料

6 留意事項

(1) 本業務に係る資料、成果物等の著作権、所有権等の権利は、すべて本市に帰属するものとする。また、本市は、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、本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) 秘密保持に係る誓約書、特定個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者並びに再委託の意向に関する届、入室に要する入庁届など、書面の提出が必要となる場合には、本市の指示により提出すること。

(7) 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。