

川崎市こども未来局事務処理センター業務分析委託仕様書

1 目的

川崎市こども未来局事務処理センター業務分析委託（以下、「本委託」という。）は、こども未来局の効率的な事務執行体制の構築に向けて、令和6年度に設置した「こども未来局事務処理センター」（以下、「事務処理センター」という。）について、業務プロセス改革とDX化の視点で業務分析を行い、事務処理センターにおける課題等を確認するとともに、業務フロー等の見直し等を踏まえた仕様書の作成支援を行うことで、より効率的かつ効果的な事務処理センターの運営につなげ、こども未来局の事務執行体制の一層の最適化を図ることを目的に実施する。

2 履行期間

契約締結の日から令和8年8月31日までとする。

3 履行場所

こども未来局総務部庶務課（川崎市川崎区宮本町1番地 川崎市役所）

ただし、業務上必要な場合はこの限りではない。

4 委託業務内容

（1）現行業務フロー等の作成

事務処理センター業務委託契約にて実施している業務について、業務機能構成図等を作成した上で、現行業務フローを作成し、業務の可視化を行うこと。また、現行業務で顕在化する課題等について、調査票等に基づく調査を行い、各業務担当所属等とのヒアリングを実施し、要因等の確認を行うこと。（各業務所属とは、保育・幼児教育部保育対策課、保育第1課、保育第2課、幼児教育担当、児童家庭支援・虐待対策室家庭支援担当、母子保健担当、児童福祉担当の7課とする。）

（2）現行業務量調査

（1）で作成した業務フロー等に基づき、業務を構造化して調査票等により、業務量調査を行うこと。また、調査結果について取りまとめ、現行業務量を可視化すること。

（3）業務見直し方針の整理及びBPRヒアリングの実施

（1）、（2）によって可視化した業務課題や受託者にて整理した潜在的な課題等を整理し、業務見直し方針（案）を策定すること。また、業務見直し方針（案）に即して、現行業務の課題改善に向けたヒアリングを実施すること。ヒアリングの実施にあたっては、事前に課題のポイントや改善方針（BPR方針）を説明すること。また、各業務2回程度のワーキンググループを開催し、改善に向けた協議を実施すること。

(4) デジタルツールの活用検討・簡易 RFI

業務見直し方針及び業務 BPR ヒアリングで整理したデジタルツールの活用について要件を整理し、簡易 RFI を実施すること。ツールの概要整理、導入費用、その他業務に与える効果などを簡易 RFI 結果報告書として取りまとめること。また、ひとつの課題に対して 2 以上の解決策を立案し、比較検証すること。

(5) 新業務フローの策定及び効果の算出

課題改善策に基づき、新業務フローを策定すること。また、業務量調査等を踏まえた削減効果を算出し示すこと。なお、新業務フローの策定にあたっては、その実現可能性等について、各業務につき 1 回以上のヒアリングを行い評価・検証を行うこと。

(6) 次期発注仕様書作成支援

(1) から (5) までの実施結果等に基づき、次期事務処理センター業務委託の発注仕様書の案を策定すること。策定にあたっては、関係課等とヒアリングを実施すること。

(7) プロジェクト管理

本プロジェクトの実施にあたり、プロジェクト計画書と作業工程表等を作成の上、キックオフ会議を開催し、本市の承認を得ること。また、月次での進捗報告会議を開催し、本業務における進捗状況や課題等について本市に報告するとともに、課題等の対応策を本市に提案すること。

また、現行業務の調査及び分析結果について取りまとめた中間報告書を作成し、本市の関係所属長等への説明会を実施すること。また、新業務フローの策定及び効果の算出後、業務全体を総括した業務実施結果報告書を作成し、本市の関係所属長等への説明会を実施すること。

(8) 修正対応

本プロジェクトの実施にあたり、事務処理センターで実施する業務のうち、国が主導する「行政情報システム統一・標準化」や「保育 DX」の動向、並びに本市が推進する「母子保健 DX」の動向等を受けて、(1) から (5) で実施した調査・分析等の前提となる業務フローや業務量等の内容に変更が生じた場合には、変更内容について各業務の状況を整理し、必要な修正を行うこと。

(9) その他

本委託の目的を十分に理解し、(1) から (8) までの業務に限らず、受託者の知識・経験等をもって更なる業務改善に向けた提案を行い、提案事項を実施すること。

5 成果物

各業務の成果物については、次のとおりとする。なお、成果物は原則として電子媒体の加工可能な形式（Microsoft Word、Microsoft Excel 又は Microsoft PowerPoint を想定）で提出すること。なお、提出期限は、計画書作成時に本市と受託者にて協議の上で確定する。

	業務	成果物	提出期限	形式
1	現行業務フロー等の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・現行業務フロー ・課題調査表 ・業務課題一覧 	随時	電子
2	現行業務量調査	<ul style="list-style-type: none"> ・業務量調査実施要領 ・業務量調査表 ・業務量調査結果報告書 	随時	電子
3	業務見直し方針の整理と業務BPRヒアリングの実施	<ul style="list-style-type: none"> ・業務見直し方針案 ・業務改善策一覧 	随時	電子
4	デジタルツールの活用検討、簡易RFI	<ul style="list-style-type: none"> ・要件概要 ・ツール概要資料 ・必要経費一覧 	随時	電子
5	新業務フローの策定、効果の算出	<ul style="list-style-type: none"> ・新業務フロー ・業務見直し効果 	随時	電子
6	次期発注仕様書作成支援	<ul style="list-style-type: none"> ・業務見直し方針書 ・次期発注仕様書（素案） 	随時	電子
7	プロジェクト管理	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト計画書 ・作業工程表 ・キックオフ会議資料 	契約締結後、速やかに	電子
		<ul style="list-style-type: none"> ・キックオフ会議議事録 	キックオフ会議後、速やかに	電子
		<ul style="list-style-type: none"> ・進捗報告書 ・課題管理表等 ・進捗報告会議資料 	進捗報告会議開催まで（月次）	電子
		<ul style="list-style-type: none"> ・進捗報告会議議事録 	進捗報告会議後、速やかに	電子
		<ul style="list-style-type: none"> ・中間報告書 ・中間報告会議資料 	令和8年3月31日	電子
		<ul style="list-style-type: none"> ・中間報告会議議事録 	中間報告会議後、速やかに	電子
		<ul style="list-style-type: none"> ・業務実施結果報告書 ・最終報告会議資料 	令和8年8月31日	電子
		<ul style="list-style-type: none"> ・最終報告会議議事録 	令和8年8月31日	電子

6 データの保護等について

(1) 資料の提供

本業務の実施に当たり、必要と思われる資料及びデータの提供は、本市が妥当と判断する範囲内で行う。

(2) 秘密保持

受託者は、本業務の実施にあたり知り得た個人情報、入札の公平性に係る情報及び機密に属する情報を、受託者の担当外部門及び連結子会社等のグループ企業を含むあらゆる第三者に漏らしてはならない。これは、業務遂行後も同様とする。また、業務遂行にあたり川崎市が提供する資料及びデータに関する取扱いも同様とし、業務完了の際は納品物を本市へ返却するとともに、返却記録を作成し提出すること。

(3) 義務の遵守

受託者は、この契約を履行する受託者の社員、その他の者に前項の義務を遵守させるために必要な措置を講ずること。

(4) 複写複製の禁止

受託者は、この契約に基づく業務を処理するため、本市から引き渡された原票、資料、貸与品等を、川崎市の許諾なくして複写又は複製してはならない。

(5) 指示目的外の利用及び第三者への提供の禁止

受託者は、この契約の履行に必要な受託業務の内容を、他の用途に使用してはならない。また、この契約の履行により知り得た内容を、受託者の担当外部門及び連結子会社等のグループ企業を含むあらゆる第三者に提供してはならない。

(6) 事故発生時における報告義務

受託者は、目的物の納入前に事故が発生したときは、その理由にかかわらず、直ちにその状況、処理対策等を川崎市に報告し、応急措置を加えた後、書面により川崎市に詳細な報告及びその後の方針案を提出すること。

(7) 記録媒体上の情報の消去

受託者は、契約目的物の作成のために、受託者が保有する記録媒体（磁気ディスク、磁気テープ、紙等の媒体）上に、個人情報、機密に属する情報等を記録した場合は、業務完了時における川崎市の検査終了後に全てを消去し、消去した旨を文書で報告すること。また、契約解除の場合は、速やかに全てを消去し、消去した旨を文書で報告すること。

(8) 成果物の権利等

契約期間終了後、本仕様による成果物について、本市がインターネットを含む対外的な発表を行うこと、複製、翻訳、翻案及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てないこと。本仕様による成果物の一切の権利は本市に属することを確認するが、うち一部に受託者に属する著作者人格権が残存する場合においては、その内容を納品時について明示し、その権利を行使する場合には、その一切について、書面による本市の承諾を要するものとする。

また、受託者は、本仕様による成果物が、本市以外の者の著作権等の権利を侵害しないことを確認するものとする。

7 作業全般における要件

- (1) 本業務委託は受託者が川崎市に提示したプロジェクト計画書等により双方の協議の上で実施されるものとする。
- (2) 川崎市の条例、規則等を遵守し、川崎市にとって適切な成果物が作成されるよう、川崎市の立場に立ち業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案を行うこと。
- (3) 作業に着手する時点で体制図を提出すること。また、体制を変更する場合は事前に川崎市へ報告のうえ、体制図を最新版に更新すること。
- (4) 作業に着手する時点で詳細なスケジュールを提出し、隨時、最新版に更新を行うこと。また、本作業の進捗状況について定期的に川崎市に報告するとともに、その進め方、手法について川崎市と打合せを行うこと。
- (5) 調査等の実施に際しては、川崎市関係課と連携をとること。
- (6) 受託者が作業するための環境（作業場所、機器等）は、原則として提供しないが、川崎市との会議を行うための会議室は、可能な範囲において川崎市が用意する。
- (7) 秘密保持に係る誓約書、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、川崎市の指示により提出すること。
- (8) 受託者は、本業務委託による事務を遂行するにあたっては、「川崎市情報セキュリティ基準」、「委託契約約款」及び「特定個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

(案)

- (9) 本業務委託の実施においては、特定の事業者に有利になることがないよう、競争性、公平性を確保すること。
- (10) 受託者は、知的財産権その他第三者の権利の対象になっているものを使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。
- (11) 本仕様書に定めのない事項、または本業務委託の内容の実施について疑義が生じた場合は川崎市と受託者が協議して定めるものとする。