

区役所福祉系業務調査・分析業務委託 基本仕様書

1 業務委託名

区役所福祉系業務調査・分析業務委託

2 背景・目的

生産年齢人口の減少や少子高齢化の進展等に伴い、自治体の経営資源は今後ますます制約されることが見込まれる。一方で、行政課題は、複雑・多様化しており、デジタル社会の進展に伴う新たな行政需要への対応も求められているため、本市においても「上質な生活都市」の実現に向けた持続可能な市政運営体制の構築、行政サービスの最適化に取り組んでいくことが不可欠である。

本業務の対象である区役所福祉系（福祉課・保健こども課）の業務は、現状では各区でそれぞれ事務処理を行っているため、業務の重複やノウハウ・判断基準の共有不足など、非効率かつ属人的な運用となっており、業務品質のばらつき等の課題を抱えている。また、今後市民サービスの更なる複雑・多様化に伴い、業務範囲の拡大も見込まれることから、抜本的な事務処理方法及び体制の見直しを図り、業務の効率化や平準化を進めていく必要がある。

そこで、本業務においては、「7 業務内容」の（1）に定める対象業務の業務調査を実施し、事務フロー図の作成や業務量分析を通じて現行業務の可視化と業務構造の整理を行い、事務処理の効率化や市民サービスの向上のための課題の抽出や事務集約化等の方向性の整理を行うとともに、今後の社会情勢の変化や ICT ツールの活用なども踏まえた最適な事務処理のあり方の検討を行うため、専門的な知見からの支援を求めるもの。

3 履行場所

- （1）熊本市役所 熊本市中央区手取本町 1 - 1
- （2）その他、必要に応じて委託者の指定する本業務に関係する部署（熊本市内）

4 履行期間

契約締結日から令和9年（2027年）3月26日まで

5 提案上限額

6,750千円（消費税及び地方消費税を含む）を上限とする。

※ 当該金額は、提案にあたっての目安（上限）となる額であり、契約額は別途設定する予定価格の範囲内で決定することとなるため、提示した額と必ずしも一致しない。

6 業務履行の基本的な考え方

本業務の履行にあたり、受託者は仕様に定めた業務の適切かつ正確な履行はもとより、受託者が有する知見・ノウハウを活かしながら、抜本的な業務見直しに繋がるよう取り組

むこと。

特に現状の業務量分析や事務集約化等の方向性の整理にあたっては、他の自治体における先進的な取組状況を参考にするとともに、国が進めるシステム標準化、デジタル化に関連した制度見直しの動向などにも注視し、反映することを求めるもの。

7 業務内容

(1) 対象業務

本業務の対象は各区役所の次の2課が所管する業務とする。各業務の詳細は別紙1を参照すること。

(ア) 区役所福祉課業務(約93業務)

(イ) 区役所保健こども課業務(約73業務)

※なお、業務数に関しては、上記対象課が所管する業務の最大数であり、本市と協議のうえ、集約等の効果が生じうるものについてのみ対象とする。

(2) 業務調査

(ア) 対象業務の整理と調査手法の設計・準備

対象業務については、本市から提供可能な資料(各業務マニュアル等)も参考にしながら、本市と協議のうえ、集約等による業務効率化の効果が生じうる業務を抽出し、調査対象として整理すること。

その後、事務フロー図の作成・業務量分析のための業務調査(書面によるアンケートまたはヒアリング、実測等も可とする)について、作業のロスがなく、かつ対象課職員の業務負担を最も軽減できる手法を選定すること。また、業務量分析のための、各事務フローにおける処理件数や作業時間も調査の対象とすることとし、調査項目についても、本市と協議のうえ設定すること。

(イ) 業務調査の実施

各区役所の福祉課、保健こども課に対して、上記で定めた手法により、業務調査を実施すること。

なお、業務調査を実施するにあたっては、対象課職員に対して調査実施の趣旨・内容・回答方法等について十分に説明を行うとともに、作業する職員によって調査回答レベルに差が出ることがないように、必要に応じて、説明会の開催や問い合わせ対応、作業マニュアル作成、サポート体制の確保等の具体的な支援方策をとること。

また、他の自治体における調査実績や対象業務の知見を有する従事者を配置し対応するなど、対象課職員の負担軽減を図り、効率的に対応すること。

(3) 事務フロー図の作成と業務量分析

(ア) 事務フロー図の作成

(2)の業務調査の内容を踏まえ、対象業務における現行の事務フロー図を作成し

て事務プロセスを可視化すること。事務フロー図の作成においては、区役所対象課における事務プロセスだけでなく、本庁主務課や関係機関等とのやり取りやその日数についても明示的に作成し、業務構造を整理すること。その際、コア、ノンコア業務の分類や定型性・専門性などの事務特性、従事制限等の法的制約の有無等にも留意して整理すること。

(イ) 業務量分析

(2) の業務調査の内容を踏まえ、(ア) で作成する事務フローのプロセス単位の処理件数や作業時間、従事する職員数等を積み上げて、定量的に業務量分析を行い、可視化すること。

(4) 集約化等の方向性検討・整理

(3) の内容を踏まえ、事務プロセスごとに「区役所事務」と「集約・委託化を検討する事務」に分類すること。その際の分類イメージは、現時点では以下のとおりであるが、他の自治体における集約等の実施状況等も参考に分類案を再定義し、その方向性の整理を行うこと。

なお、現時点では各業務の主務課である本庁部署を集約先として想定しているが、業務の集約先についても、他の自治体における事例等を参考に検討し、提案を行うこと。

【事務分類イメージ】

	区役所事務	集約・委託化事務
市民対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域特性が影響し、顔の見える関係が必要 (まちづくり関係) ・ 個別事情の聴取・調整が重要 (相談・調査、アウトリーチ) ・ 即時対応・即時判断が必要 (住民票・証明書の交付等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口対応を伴わない郵送・WEBの処理事務 (物理的に区役所立地に依存しない)
事務特性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 書面やデータだけでは完結せず、訪問調査・関係者調整を要する ・ 審査～決定まで、即日で完了する事務 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定型・反復的な事務 ・ 判断基準が全国一律・条例・要綱で明確 ・ 件数が多く、繁閑差が大きい ・ 通知等の発送事務

(5) 集約化等の実現に向けた支援

(ア) あり方検討資料の作成

(2)～(4) の整理内容をまとめ、各業務における集約後の業務のあり方を庁内で検討し、方針の合意形成が図られるよう、資料作成を行うこと。

資料の内容は、本市と密に協議を行いながら、項目や記載内容の整理を行うとともに、有益となる情報の収集分析など、庁内での合意形成が円滑に進むよう工夫を図ること。

(イ) 集約化に向けた BPR 予算要求支援

事務の集約に向けて、区役所対象課及び集約先部署における新業務体制の構築のためには、より精緻で具体的な BPR の必要性が想定されるため、次年度以降の当該取組のための予算要求資料の作成支援を行うこと。

(ウ) 委託化に向けた要件整理の支援

集約化に加え、アウトソーシング可能事務部分については、アウトソーシングした場合に想定される受託事業者側の業務量（人工）や、必要なシステム機能、執務環境など、具体的な要件整理を行うために検討が必要となる項目や事業規模感の整理を第三者の視点をもって行うこと。

(エ) ICT ツール導入に向けた支援

集約・委託化に加え、ICT ツール導入により事務の効率化が図れる部分については、導入に向けた要件整理に必要な資料・情報の収集など本市作業の支援を行うこと。

なお、ICT ツール等の導入においては、本市の情報セキュリティ基準等と整合性を図る必要があるため、必要に応じて本市の情報管理部門やシステム所管課と調整を行うこと。

(オ) 運用見直しに向けた支援

区役所に残る事務においても、軽微な運用見直しや様式変更により短期的に効率化が図れる事務については、本市と協議のうえ、運用見直しに係る必要な支援を行うこと。

(6) プロジェクト全体の進捗管理支援業務

本業務全般が円滑に進行するよう、全体のスケジュール管理を行うとともに、業務の進捗状況を常に把握し、定例会にて報告を行うこと。

定例会については月に2回程度開催することを目安に、業務の進捗状況に応じて、本市と協議の上、頻度や開催時期を調整すること。なお、定例会は協議内容に応じてオンライン開催も可とする。

8 業務スケジュール（案）

「7 業務内容」の実施については、本市で想定するスケジュールを参考に、出来る限り前倒しを図りながら、本市側の業務負担軽減に繋がるよう工夫を行うこと。

<本市想定スケジュール（案）>

	R8.7	R8.8	R8.9	R8.10	R8.11	R8.12	R9.1	R9.2	R9.3	R8.3
【参考】市側の動き	作業対応			庁内で方針を整理 来年度予算要求作業				庁内調整		
全 体	★キックオフ ★全体方針の提示			★中間報告						★レビュー ★最終報告
①業務調査	■									
②フロー図作成・業務量分析		■	■							
③集約化等の方向性整理				●						
④集約化等に向けた支援				庁内調整支援 予算要求支援			庁内調整支援			●
⑤プロジェクト全体の進捗管理	●定例	●	●	●	●	●	●	●	●	●

9 成果品

以下の「成果品一覧」について、それぞれの納入期限を参考に、本市に内容の承認を得たうえで提出を行うこと。

なお、成果品は、データ形式で本市へ納入すること。（本市が別途、指定するものは紙媒体で提出すること。）

【成果品一覧】

成果品	納入期限（案）	備考
①着手届・業務工程表	業務着手時	
②プロジェクト方針資料	業務着手後、1週間以内	プロジェクト全体の進め方、各業務の整理方針等をまとめること。
③プロジェクト進捗管理資料・議事録	定例会議等開催後、2日以内	進捗状況や課題等を報告し、今後の方針整理に活用できる資料をまとめること。
④事務フロー図・業務量分析資料	R8.9月月末までの間で本市が指定した時期	可能な限り細分化を図り、分析や集約化等の方針策定の基礎資料となるよう整理すること。
⑤あり方検討資料	R8.10月に実施する中間報告の時期	「7 業務内容」の（5）の（ア）あり方検討資料の作成のとおり。 なお、当該資料の提出後、本市承認をもって業務の中間報告とする。
⑥集約化等の実現に向けた支援に係る資料	R9.2月までの間で本市が指定した時期	「7 業務内容」の（5）の（イ）～（オ）の支援の中で発生（作成）した資料のうち、本市が指示したもの。
⑨最終実施報告書	R9.3月中旬	本業務全体の実施状況などをまとめた報告書を提出すること。

1 0 留意事項

- (1) 受託者は、本業務の履行にあたって、契約書及び本仕様書に明記のない事項が生じた場合や、疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議を行うこと。
- (2) 本業務の遂行に際しては、審査会で選定された企画提案書を基に、内容・実施手法等について、修正・調整等を行う場合がある。
- (3) 本業務の実施に際し、知りえた情報等については、本市の許可無く他の事業等に使用したり漏らしたりしてはならない。本業務の履行に当たる受託者の使用人等も同様の義務を負い、この違反について受託者はその責を免れない。
- (4) 本業務における成果品は、すべて本市に帰属するものとし、受託者は許可なくこれを使用し、又は流用してはならない。
- (5) 業務の実施にあたっては、熊本市改革プロジェクト推進課と協議し、承認を得ることとし、委託金額の範囲内において実施内容の変更等を指示した場合は、それに従うこと。また、関連する法令等を遵守すること。

1 1 担当部局・問い合わせ

熊本市 総務局 人事部 改革プロジェクト推進課

〒860-8601 熊本市中央区手取本町町1番1号 本庁舎6階

電話：096-328-2110（直通）

電子メール：kaikakuproject@city.kumamoto.lg.jp