

江別市窓口改革実現に向けた BPR 支援業務委託 仕様書（案）

1 業務名

江別市窓口改革実現に向けた BPR 支援業務委託

2 契約期間

契約締結日から令和9年3月19日まで

3 業務目的

江別市（以下「市」という。）の市政運営においては、市の人口が減少する中で、限られた資源を活用して、行政サービスを安定的、持続的、効率的かつ効果的に提供することが必要であり、新庁舎建設を契機に将来に備えた職場環境としてデジタル技術（オンライン化、申請情報の連携・共通項目の再利用等）の活用を前提とした省力化・最適化の検討が重要である。

行政サービスに DX（デジタル・トランスフォーメーション）の考え方を積極的に取り入れ、フロントヤード及びバックヤード双方の業務改善という切り口から、住民サービスの利便性の向上（行かない・書かない・待たない）や行政事務の効率化を図る必要がある。

本業務は、窓口業務の現状把握と可視化により、デジタル技術で解決すべき課題を抽出し、住民と行政の接点（対面窓口やオンライン申請等）の業務プロセスをサービスデザインの観点から抜本的に見直すとともに、市のフロントヤード及びバックヤード双方を最適化するための改善提案を目的とする。

4 業務内容 1

本業務を実施するため、概ね次の業務を行うものとする。なお、業務について BPR を行うに当たって、その前段階として必要と思われる事項を示したものであり、受託者からの提案に基づき、市と受託者で協議して詳細内容を決定するものとする。

部名	課名	業務内容
総務部	市民税課	証明発行業務
	資産税課	
	納税課	
生活環境部	戸籍住民課	住民登録業務、戸籍届出業務、証明発行業務
健康福祉部	障がい福祉課	自立支援医療手続、障がい者手帳手続、障害福祉サービス関係手続、日常生活用具申請手続
	国保年金課	国民健康保険業務、国民年金業務
	医療助成課	医療助成業務、後期高齢者医療保険業務、介護保険業務（資格管理・賦課徴収）
子ども家庭部	子育て支援課	児童手当業務、児童扶養手当業務、放課後児童クラブ業務
	子ども育成課	保育所入所申請業務

(1) 企画立案

本業務の具体的なスケジュールや実施方法等について企画する。

なお、実施方法については、BPR (Business Process Re-engineering) の手法を活用するものとする。

(2) モデル業務の選定

詳細に調査を実施するモデル業務として 10 業務以上選定する。最終的な業務数は、市と受託者による打ち合わせにより決定する。選定がオンライン申請や書かない窓口システムで利用できる業務を対象とし、特にノンコア業務や課題のある業務について、効果が大きい業務等の候補を抽出し優先すること。また、本調査結果に加え、他自治体の業務分析データを参考にして、具体的な選定基準を定義し、合理的妥当性のある選定を行うこと。

(3) 現状把握・業務の可視化・課題整理

調査票による既存業務や業務フローの調査、関係課へのヒアリングやワークショップ等を行い、本市の窓口業務の把握と可視化、課題の整理を行う。

なお、調査や関係課へのヒアリング等については、職員の負担が最小限になるよう市が令和5年度に行った窓口ロールプレイングの結果や他の自治体での実績を活用することを必須とする。

(4) 業務の改善策の検討

前述(3)で行った内容を踏まえ、以下の視点から効果的・効率的な業務の遂行を妨げている問題点・課題を分析し、その改善策等を検討する。課題解決の方向性には、ECS フレームワーク(排除、結合、再配置、単純化)などの活用による業務の見直し、またツールの活用による業務効率化について検討し、具体的な施策を立てること。改善策は、ECS フレームワークに基づき、あるべき姿に至るまでの実現可能なモデルを提案すること。

また、フロントヤード及びバックヤード業務の改善(業務フローや申請様式含む)等を検討することとし、その検討においては、基幹業務システム標準化の影響を考慮した上で、分析結果に基づき窓口業務の効率化・省力化と来庁者の所要時間短縮を図る策を講じること。併せて適切な組織体制や窓口形態の提案すること。

検討の観点は以下を含むものとする。

- ・ 廃止・縮小することが望ましい業務
- ・ 庁内の情報集約化による無駄の削減、効率化
- ・ 業務の遂行方法(プロセス)の省力化
- ・ AI や RPA 導入等の ICT 化の推進
- ・ 時間外勤務時間の削減方策等

(5) 来なくてもいい窓口及び書かない窓口の活用を前提とした業務フローの改善

既存の窓口運用を踏まえ、窓口で行う手続の流れとその他手続の整理を行い、改善すべき課題とその改善方法等について整理し、来なくてもいい窓口及び書かない窓口の提案をすること。

(6) 改善計画の策定

業務の改善施策ごとに、ワークショップ形式等で各担当課及び関係者の参画のもと施策実行方針を作成し、定量的な管理指標や改善目標値を設定した施策実行計画を策定すること。

(7) 業務改善報告書の作成

効率化に係る費用の見積りや効果を試算し、費用対効果の分析を行い、業務改善報告書として提出すること。

5 業務内容 2

(1) 庁内での BPR 実施手法の提供

本業務終了後、職員自らが業務改善の視点を持ってプロセス改善に取り組めるよう、BPR の実施方法（視点、ノウハウ、コンテンツ）等について提供すること。

(2) 継続的な BPR 観点による業務改革の支援

本業務終了後、市が他自治体のデータ等を参考に継続的な BPR による業務の見直しを行い、業務改革を継続・発展させていくための情報を提供すること。

BPR 施策実行計画策定と施策導入後の効果を検証するための仕組み等を提案すること。

(3) 業務手順書作成・管理ツールの提供

以下の要件を満たすツールを提供し、庁内の展開方法の検討や利用方法等の周知など運用支援を行うこと。

①業務手順書作成支援機能

- ・ LGWAN に接続された端末において、Microsoft Excel 等の汎用のソフト又はウェブブラウザ上で業務手順書の作成・編集ができること。
- ・ 統一したルールに基づき作成することができること。
- ・ 同時に 60 人以上の職員が作業できること。
- ・ 作成した業務手順書は、LGWAN に接続された端末からウェブブラウザで相互に参照することができること。また、業務手順の見直し等に伴い、業務フローの更新・削除、更新履歴管理を行うことができること。
- ・ 作成者が所属する部署以外の部署が作成した業務手順書を検索し、参照することができること。他自治体が作成した複数の業務手順書を参照できることが望ましい。
- ・ 業務手順書には、業務を行う上でのリスクを入力できるようにすること。
- ・ 業務フロー作成の雛形が用意されているなど、職員が効率的に作成できる仕組みがあること。

②業務改善支援機能

- ・ 業務量を可視化し、業務改善箇所を把握するため、各業務に係る処理方法、処理時間及び処理件数を業務手順書に紐付けすることができること。
- ・ 他自治体の類似業務を本市職員が検索することができ、各業務に係る業務量について他自治体が作成した業務手順書に基づく業務量と比較することができることが望ましい。
- ・ 作成した業務手順書に紐づけした業務時間、処理件数及び業務の性質等に応じ、簡易分析で

きる機能を有すること。

③共通機能等

- ・各機能を日本語で利用できること。
- ・各機能を利用するためのマニュアルを提供すること。
- ・定期及び臨時メンテナンスに係る時間を除き、24時間365日利用できること。
- ・他自治体の情報が100団体以上かつ業務手順書が10万件以上格納されていること。
- ・利用方法等への問合せに対応するための体制を用意すること。
- ・導入済のソリューションを登録し、各業務の作業ごとに利用しているソリューションが登録できること。
- ・LGWAN環境で使用できること。

6 資料提出

本業務を開始するに当たり、業務を推進するために必要な体制・スケジュール・管理手法・各種手続・成果物等を定めた業務計画書を作成し、定期的に進捗報告会議を開催するなど、進捗状況や課題について報告すること。

庁内の合意形成を図るための資料提供や部会への同席・助言を適宜行い、議事録・議事メモ等については、受託者にて作成して市に提供すること。

さらに予算要求に必要な情報（システム導入による経費削減や費用対効果を定量的に示すもの）を整理し、概算見積書の提出や仕様書、要求資料作成等の支援や地域未来交付金等のデジタル関連交付金の活用を見据え、申請に向けた要件整理、調書作成及び機能の拡張範囲の明確化を支援すること。

7 提出書類（成果品含む）

本委託における提出書類（成果品含む）は以下のものとし、期限までに電子データ一式で納品すること。

提出書類	提出時期	備考
①業務計画書	契約締結から7日以内	業務全体の計画、スケジュールなどをまとめること。
②現状分析報告書	対象業務ごとに市と協議して①で設定 (目安:令和8年9月中旬)	4業務内容1(3)現状把握・業務の可視化・課題整理について定量的に示すこと。
③改善施策報告書	対象業務ごとに市と協議して①で設定する (目安:令和8年10月末)	4業務内容1(4)から(7)について定量的に示すこと。
④実績報告書	契約期間満了日まで	②③の内容やBPRの業務手順書を含み、総括として結果をまとめること。
⑤打合せ資料及び議事録	会議終了後1週間以内	
⑥その他関係書類・物品	市が指定する期日	

※納品は電子媒体（本市において再編集可能なファイル）とする。

8 その他

(1) 本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

写してはならない。

- (2) 受託者は、本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。
- (3) 業務完了後に、受託者の責に帰すべき事由による成果品の不良箇所があった場合は、受託者が速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これにかかる費用は受託者が負担するものとする。
- (4) 受託者は当該業務の実施に当たり、知り得た個人情報等は市の情報セキュリティ基本方針に関する規程を遵守するものとし、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。