

尼崎市窓口 BPR 支援業務委託仕様書

この仕様書は、尼崎市窓口 BPR 支援業務委託（以下「業務委託」という。）を実施するのに必要な事項を定めるものである。

1. 業務委託の目的と尼崎市の状況

少子高齢化や人口減少が急速に進行する中で、より効果的・効率的な行財政運営を行っていく必要があり、今後、尼崎市（以下「本市」という。）においては窓口業務（フロントヤード）とバックヤードの双方を見直すなど、一体的に業務プロセス改革の検討を進めていく必要がある。そのため、業務プロセス改革の検討に必要となる、業務の可視化、分析、課題抽出、改善施策などについて、外部の専門組織から支援を受けることを目的とし、当該業務を委託するもの。

2. 業務委託の期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

3. 業務委託の内容

本業務の目的や本市のおかれている状況を踏まえ、下記委託内容を実施すること。なお、下記委託内容は本市が必要と想定する事項を示したものであり、実作業については提案者からの企画提案に基き本市と協議の上決定すること。なお、本市へ提出するデータはすべて Microsoft の Word、Excel、PowerPoint を用いるものとし、提出時にはこれと併せて、PDF 形式ファイルに変換したものも添えること。

(1) 実施計画の策定

本業務の具体的な実施方法やスケジュール等を企画すること。

(2) 対象業務の選定

下記「4. 対象業務」に掲げる業務を原則とし、本市と協議のうえで選定すること。

(3) 窓口 BPR 支援

業務の実施に当たり、全体の実施計画やスケジュール、実施する調査等に係る説明会（対象 40 人程度を想定）を 1 回以上実施すること。なお、説明会は直接対面方式のほか、各種 WEB 会議ツールでの実施も可とし、その状況を記録した音声入りのデータや動画を本市へ提供すること。

また、窓口 BPR 支援として考えられる以下の事項については次のとおり実施すること。

ア 業務の可視化

対象業務の業務量・プロセス等を可視化するための調査票等（以下「調査票」という。）を設計し、これに基づき、各部署への調査（書面調査、ヒアリング等）を実施する。

調査票の作成やその調査に当たっては、以下の点に留意すること。

・他市事例等を参考に手続き等の事務フローを把握し、まず調査票（案）を作成した上で、各

部署との意見交換（書面、ヒアリング等）を実施するなど、本市の実態に応じた調査票を完成させること。

- ・他市や本市等の既存の統計データや資料で代替可能な項目は、あらかじめ入力を行うことに加え、各部署とのヒアリング時に聞き取った数値及び提出した資料の数値を調査票へ代行入力するなど、各部署の負担を軽減する工夫を講じること。
- ・各課が調査票を正しく、かつ円滑に記入できるよう、例えば「直感的に操作可能な入力フォームの採用」などの工夫を凝らすとともに、記入するためのマニュアル作成を行うこと。

イ 業務量の分析

アの調査結果を基にプロセス毎の業務負荷を定量的に算出するとともに、本市業務において負荷が高いプロセス等については他都市の同種業務との比較などから、その課題を導出すること。また、調査にて判明した定性課題についても抽出すること。

ウ 業務改善提案

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（業務プロセスの見直し、オンライン化、DX ツールの導入、BPO 等）を検討し、提案すること。なお、改善策は、あるべき姿に至るまでの実現可能な提案とすることとし、実施に必要な予算要求の時期（令和 8 年 9 月初旬を予定）も十分に踏まえつつ、令和 9 年度中での改善策の実施を前提に検討すること。加えて、提案する業務改善前後の人工数等についても具体的に提示すること。また、改善策の実施に伴い事務室のレイアウト変更を行うことが必要または可能である場合は、その変更案についても具体的に提示すること。

エ 業務改善スケジュールの策定

上記改善策の具体的なスケジュールを策定すること。なお、策定にあたっては解決すべき課題のステークホルダーへのヒアリング等を実施し、実現可能な内容とすること。

オ 業務改善支援

タスク管理や課題管理などを行い、調査分析、改善策等の実施提案を確実に実施できるよう、スケジュール全体のマネジメントを行うこと。

カ 予算要求支援

改善策の実施に向けて、必要となる物品や什器、端末、プリンタ増設、レイアウト変更等、新たな業務フローに必要となる予算化に向けた助言及び資料作成等の支援を行うこと。

キ 本市からの相談に対する助言/他都市調査等

本市からの相談に関し、専門的知見からの助言を行うこと。また、先進都市の事例調査等を適宜行い、電子データで本市へ報告すること。

(4) 本市への助言

本市が 1 に記載の目的を達成するために必要な範囲において、3 (2)以外の事業についても本市の求めに応じて助言等を行うこと。

4. 対象業務

(1) 業務内容

国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療制度に関する業務全般

(2) 具体的な手続き（例示）

加入脱退、通知物の発送、所得簡易申告、高額療養費・介護合算・年間外来合算、資格確認書の再発行、限度額適用認定証、保険料試算、保険料減免に関する業務等

5. 実施体制

本仕様に定める委託内容を踏まえ、本業務を円滑かつ確実に遂行できる体制を整備すること。

また、体制の変更は原則認めないが、やむを得ない場合については事前に本市の了承を得ること。

6. 履行場所

本市及び本業務受託事業者の事業所

7. 提出物

(1) 業務実施計画書

受託者は、本契約締結後 14 日以内に、受託者の業務内容、実施体制、業務の進め方、委託者・受託者双方の役割分担及び進行管理を可能とする工程表の記載を含む業務実施計画書を作成して、委託者へ電子データで提出し、委託者の承認を受けなくてはならない。

(2) 進捗報告書・課題管理表

進捗状況、課題の発生状況・対策・顛末などを一元管理したもの。月次（毎月末の翌月 5 日まで）の電子データを提出すること。

(3) 上記 3 で定める各種成果物

ア 業務の可視化

イ 業務分析結果

ウ 業務改善提案書

エ 業務改善スケジュール

(4) 業務実施報告書

受託者は、本件業務終了後直ちに、業務の実施日程及び実績の説明の記載を含む業務実施報告書を作成して委託者に提出し、委託者の検査を受けなければならない。

8. 検査

(1) 委託者は、受託者から業務実施報告書の提出を受けたときは、本業務が完了したか否かを検査しなければならない。

(2) 委託者は、本業務が前項の検査に適合する場合、受託者に通知するものとする。また、委託者は、本

業務が前項の検査に適合しない場合、受託者に対して不合格となった具体的な理由を明示した書面を交付し、追完を求めるものとし、不合格理由が認められるときには、受託者は、協議の上定めた期限内に無償で必要となる業務を実施し、委託者は前項の検査を再度行うものとする。

9. その他留意事項

(1) 本市からの資料等の提供および秘密保持

- ア 本市が提供した資料及び電子データは、本業務を実施する目的のためのみに用いること。また、本市の許可なく複写又は複製しないこと。
- イ 本業務の実施にあたり、知り得た情報及び成果品の内容を正当な理由なく他に開示したまは自らの利益のために利用してはならない。これは、契約終了後または契約解除後においても同様とする。
- ウ 成果物（業務の過程で得られた記録等を含む）を本市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与又は譲渡しないこと。
- エ 本市が提供した資料及び電子データは、適切に保管すること。
- オ 本市が提供した資料（本市の許可を得て複写・複製したものも含む。）は、業務終了後に本市へ返却すること。また、電子データは、業務終了後に消去すること。
- カ 個人情報・データ取扱特記事項など、本市の情報セキュリティポリシーを遵守すること。

(2) 情報資産の操作

委託業務の遂行のため端末等の情報資産を使用（操作）する必要がある場合は、対象情報システム及び庁内ネットワークの運用に対し、支障及び損害を与えないように実施するものとする。

(3) 議事録の作成

本市と行う会議に関する議事録を作成し、その都度内容の承認を得ること。

(4) 報告・会議体

作業スケジュールに十分配慮し、本市と密接に連絡を取り業務の進捗状況を報告すること。

(5) 再委託の禁止

委託業務の全部を一括して第三者に委任することを禁止とする。再委託が必要な場合は、本市と協議の上、事前に書面により本市の承認を得ること。

(6) 関係法令の遵守

業務の実施にあたり、関係法令等を遵守し業務を円滑に進めなければならない。

(7) 著作権

成果物及びこれに付随する資料は、全て本市に帰属するものとし、書面による本市の承諾を受けないで他に公表、譲渡、貸与または使用してはならない。ただし、成果物及びこれに付随する資料に関し、受託者が従前から保有する著作権は受託者に留保されるものとし、本市は本業務の目的の範囲内で自由に利用できるものとする。

(8) その他

本業務の実施にあたり疑義が生じた場合には、互いに協議を行い必要な措置を行うこと。

以上