

業務改革推進(10課)業務委託仕様書

1 業務名

業務改革推進（10課）業務委託

2 業務の目的

本事業は、本市10課の事務事業についてヒアリングや調査により業務量・プロセス等を可視化し、効果的・効率的な事務事業の遂行を妨げている問題点・課題の分析、改善策（案）等を検討し、業務改革を推進し経営資源の再配分の検討に資する具体的な改善策をとりまとめるため、豊富な経験や知識を有する者から支援を受けることを目的とする。

3 期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4 業務の場所

松本市

5 業務内容

業務改革推進(10課)業務委託は、以下のとおりの業務内容とする。業務履行のために打合せを行った際は、議事録を作成し松本市へ提出すること。

(1) 業務プロセスの分析のための調査方法等の企画

本市の①市民課、②障がい福祉課、③生活福祉課、④高齢福祉課、⑤保険課、⑥健康づくり課、⑦保健予防課、⑧こども福祉課、⑨保育課、⑩学校教育課を対象に事務事業の業務プロセス分析を実施するための調査様式(以下、「調査様式」という。)及び調査マニュアルを作成すること。

(2) 調査様式作成に係るヘルプデスク設置

10課の職員が効率的に調査様式を作成できるよう、問い合わせ対応を実施すること。

なお、質疑応答一覧を行政管理課に随時報告すること。

(3) 研修及び説明会の企画及び実施

本業務の実施に当たり必要な業務プロセス分析手法等を理解させるため、10課の職員を対象とする研修会及び説明会を実施すること。

また、本業務の結果を踏まえた10課の職員を対象とする研修を実施すること。

(4) 事務事業分析及び改善策の検討

各課が作成した調査様式をもとに、ヒアリング対象者を市と協議の上決定した後、課別にヒアリングを実施する。ヒアリング結果に基づき、効果的・効率的な事務事業の遂行を妨げている問題点・課題を分析し、業務量削減やデジタル化等の視点から改善策を検討し、提案すること。

また、ヒアリングを実施する中で、手続きなどのオンライン化、デジタル化、ICTツールの活用が可能なものについてヒアリング対象課へ随時提案をすること。

なお、ツールは本市が導入している利用可能なICTツールを用いることとするが、当市が導入していないツールで業務改善に効果的に活用できるものは提案すること。

現時点で当市において職員が利用可能な ICT ツールは以下のとおりである。

- ア Microsoft 製品 (Word、Excel、PowerPoint 等)
- イ GovmatesPit
- ウ 自治体 AI zevo
- エ AI 議事録作成支援システム (ログミーツ)
- オ AI-OCR (AI よみとーる)
- カ RPA (WinActor)
- キ LoGo フォーム
- ク kintone
- ケ ビジネスチャットツール (ChatLuck)
- 等

(5) 実施結果報告

ヒアリングや調査に基づき、効率化が期待できる事務事業、業務量・業務の性質を踏まえた課別正規職員・会計年度任用職員等の職員体制の観点を含めた報告書を作成すること。

6 業務の実施体制、実施スケジュール等

- (1) 受注者は業務を円滑で効果的に実施するため、業務の目的を十分に理解した上で、必要な実績、経験及び能力を有する管理者及び担当者を配置すること。
- (2) 受注者は、契約締結後速やかに業務内容、日程等について発注者と協議の上、業務の実施スケジュールを作成すること。
- (3) 本業務に係る打合せ及びヒアリングは、現地のほか、オンラインでの対応も可能とする。ただし、特に担当課との打合せ等において、重要な議題を取扱うときは現地での実施を原則とする。また、担当課が現地での実施を求めた場合にはこれに応じること。

7 業務計画書の提出

契約締結後、速やかに業務計画書（様式任意）を提出し、当該計画書に変更が生じた場合は、その都度、本市の承認を得ること。

8 成果物の提出

前記「5 業務内容」の結果に基づき、以下の成果品を電子データで納品すること。

- (1) 業務完了報告書
- (2) 業務報告書
- (3) 議事録
- (4) 研修会・説明会資料
- (5) ヘルプデスクにて対応した質疑応答の一覧

9 業務内容の再委託

- (1) 受注者は、本業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、本業務の目的達成に必要な範囲において、業務の一部を再委託することができる。
- (2) 受注者が当該業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ発注者に対し、再委託先に関する以下の項目を記載した書類を提出し、発注者の承諾を得ること。

ア 再委託先の名称・住所・連絡先

イ 再委託を行う業務の範囲

ウ 再委託を行う理由

- (3) 再委託先は、本仕様書に定める事項について、受注者と同様に遵守するものとし、受注者は再委託先がこれを遵守することに関して一切の責任を負う

10 所要経費等

交通費、技術経費等、当該業務を行うための全ての経費は、全て委託料に含めるものとする。

11 秘密の保持等

- (1) 本業務において知り得た個人情報、本業務に必要な範囲以外には利用してはならない。
- (2) 本業務遂行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。
- (3) 情報セキュリティ確保に関する共通仕様書を遵守すること。

12 支払方法

委託料は一括払いとし、受注者は業務完了報告書を提出後、この委託料を請求すること。発注者は当該請求を受領後、30日以内に支払うものとする。

13 その他

- (1) 本仕様書は事業の提案をするに当たり、最低限の必要事項を記載したものであり、本仕様書に記載のない事項についての提案も可能とする。
- (2) その他、業務内容の変更、本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合については、必要に応じて発注者と協議の上、決定すること。

14 担当

松本市総務部行政管理課 担当：吉沢

電話 0263-33-4770 (直通)

FAX 0263-33-1877