

情報通信技術活用推進事業業務委託 仕様書

1 目的

本市では、これまでスリムな行政組織の構築を目指すとともに、時代の変化や市民ニーズの多様化に的確に対応し、行政としての市民サービスを維持向上させることができるよう、働き方改革等により事務事業の改善を図り、効率化に取り組んできた。

一方、国では地方公共団体における市民サービスの向上や事務事業の改善、効率化に向けた取組みの方向性として、情報通信技術（以下「ICT」という。）の更なる活用による行政事務のデジタル化やオンライン化を推進していくことが示されている。また、あわせて今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機として、感染拡大を防止しつつ日常生活を送るための「新しい生活様式」を実践し、「新たな日常」を確立させていくことが示されており、本市としても今後、「新たな日常」の確立に向けた取組みも含め、事務事業の実施においてICTの活用を推進していくことは喫緊の課題と考えている。

こうしたことから、本市の事務事業において、ICTを活用した市民サービスの更なる向上や事務事業の効率化に向けた方針の検討を行うことを目的に、現状における事務事業の全庁的な調査、把握及び実態分析を行った上でICTの活用による改善策の提案を実施するため、専門的見解や経験を有する委託事業者の選定を行うものである。

なお、本仕様書は、本市が業務成果として求める最低基準を示すものであり、提案者の企画提案の内容を制限するものではない。

2 委託期間

契約締結の日から令和3年3月31日まで

3 業務内容

本委託業務は、BPRの観点から本市が実施している業務を対象に、業務の可視化につながる調査を行い、その調査結果を以って、各業務が内包する課題を抽出し、本市全体の生産性向上に資するICTを活用した改善策を

検討・提案を行うものである。

また、改善策として先進的なICTの活用を想定しているが、業務の廃止・簡素化・集約、アウトソーシング、組織構造の変更や人員の調整などが課題への改善策として最も効果を発揮するものであれば、あわせてそれらを提案することを妨げない。

これらを踏まえ、調査や課題抽出のための手法等を含めた本業務の詳細内容については、受注者からの提案に基づき協議の上決定することを基本とするが、次の事項に留意すること。

- ① 本委託業務においては、以下の内容を踏まえること
 - ・ 本市の方針等（守口市総合基本計画、「(改訂版) もりぐち改革ビジョン」(案) 等)
 - ・ 国・大阪府等の関連する指針・施策動向（経済財政運営と改革の基本方針2020、デジタルガバメント推進方針等）
 - ・ 国の研究結果や先進自治体の事例
 - ・ ICTに関する市場調査
- ② 本市職員の負担を考慮した手法・スケジュールとすること
- ③ 本委託業務の円滑かつ適正な実施のため、本市担当者と連絡を密にし、お互いの委託業務に関する認識に齟齬が生じないようにすること
- ④ 本市職員に対し、業務に対する改善意識の定着や、本委託業務終了後も自律的に業務改善を実施できる技術・能力が習得できるように配慮すること
- ⑤ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況によっては、本市と協議の上、業務工程や業務手法に見直しを加えるなど、業務遂行に向け配慮すること

(1) 業務調査（全体）

全部署を対象に、業務の種別、業務量等の各業務の実施状況を網羅的かつ定量的に調査すること。なお、庁内全体で業務や働き方に対する改善意識を高めることとあわせて、調査結果の精度を高めることを目的に、職員を対象とした今後の事業の進め方等の説明会を実施すること。

また、本市職員において平成30年度に実施した業務量調査の結果を

提供可能であるため、必要な場合は申し出ること。

(2) 対象部署等の選定及び決定

① 対象部署

(1) で実施した業務調査の結果や、これまでに国の研究結果や先進自治体の事例等から、業務分析及び課題抽出を実施する対象部署を5つ以上選定し、本市と協議の上、決定する。

② 対象業務

(1) で実施した業務調査の結果や、これまでに国の研究結果や先進自治体の事例等から、全庁的に共通して実施されている業務であって改善した場合に大きな効果が見込まれる業務を1つ以上、改善対象として選定し、本市と協議の上、決定する。

(3) 業務調査（対象部署及び業務）

(2) で選定した対象部署及び業務における工程や業務量等をより詳細に可視化するため、調査票や対象部署の担当者等に対するヒアリング等による詳細な調査を実施する。なお、ヒアリング等は、原則として本市に訪問して実施するものとする。

(4) 業務分析・課題抽出

(1) や (3) の調査結果から、各業務を分析し、各業務が抱える課題を抽出する。

なお、これまでに国の研究結果や先進自治体の事例等も有効活用すること。

(5) 改善策の検討・提案

(4) の結果に基づき判明した課題に対し、業務量や業務執行等に係る影響等を考慮した上で、生産性向上や「新たな日常」の実現に資するICTを活用した現実的な改善策を検討する。

その後、改善策と併せて、それぞれの改善策を実施した際に得られる効果、実施にあたっての困難性、改善策の優先順位、財政効果などについての情報を、本市に対して提案すること。なお、今後、本市において改善策を実施した後の効果測定方法等にも言及すること。

なお、予算が伴う改善策の提案については、その内容が固まり次第、随時、個別に報告すること。その際には、令和3年度当初予算の計上の参考資料となるものを中間報告書として提出すること。

また、予算要求に向けた資料作成等の支援を行うこと。

(6) まとめ・報告書作成

(1) から (5) で実施した事項を取りまとめ、最終報告書及びその概要版を作成する。なお、報告書の作成後、本市職員向けの報告会を実施すること。

4 業務の進め方

(1) プロジェクト管理

本委託業務に係るスケジュール管理や課題管理等のためにプロジェクト管理をすること。

なお、以下の事項にも留意すること。

① プロジェクト計画書の提出

契約締結後 14 日以内に、下記①～⑧に例示する内容を含んだプロジェクト計画書を作成し、キックオフ会議を開催すること。

記載内容は、本市及び受注者で協議・決定のうえ、本市の承認を受けること。また、記載内容を変更とするときも同様とする。

なお、特に業務の内容で本市が必要と判断した作業については、さらに詳細な作業計画書を速やかに提出すること。

- ・ スコープ
- ・ 作業構成及び役割分担
- ・ 詳細スケジュール
- ・ 成果物
- ・ プロジェクト体制
- ・ コミュニケーション計画
- ・ プロジェクト管理計画
- ・ その他、本市及び受託者が業務の遂行上事前に合意すべき事項

② 進捗管理

プロジェクト計画書の記載事項を遵守のうえ、本委託業務が遅滞なく円滑に進められるよう進捗管理を行うこと。進捗状況は予定と実績を表した詳細スケジュール表、状況を記載した進捗報告書及び課題とその状況を一覧にした課題管理表をセットにして、本市に定期的（少なくとも 2 週間に 1 回以上）に報告すること。

(2) 作業従事者の確保

本委託業務を行うにあたり、十分な知識、理解及び経験のあるスタッフを確保し、本委託業務に集中できる体制とすること。なお、原則として、作業従事者の変更を行うことはできない。ただし、やむを得ない事由により変更する必要がある場合は、本市と協議すること。

(3) 業務実施体制図の提出

本委託業務に従事する作業従事者や体制について、契約締結後速やかに業務実施体制図を本市に提出し、承認を受けること。なお、作業従事者や体制を変更するときも同様とする。

(4) 作業場所

本委託業務に必要なとなる作業場所などの環境は、受託者の負担で用意すること。なお、本市との打ち合せ及び進捗状況報告など、本市及び受託者が会議を行う場所については、事前に日程調整を行った上で本市が用意する。

(5) 業務用機材

本委託業務のために必要な機材は受託者が用意すること。

(6) 業務のプロセス

本委託業務では、各工程で評価、検討、確認を受け、本市の承認を得て次の工程の業務を行うこと。

(7) 工程管理

- ① 常に本委託業務の進行状況について把握し、円滑な進行を図ること
- ② 作業の進捗状況及び予定を文書によって説明することとし、各工程で評価、検討、確認を受け、本市の承認を得て次の工程の業務を行うこと
- ③ 工程に変更が生じることが判明した場合は、事前に本市と協議を行い、変更となった場合には、変更した工程表を速やかに提出すること
- ④ 打ち合せ及び進捗報告等の会議は、少なくとも月に1回以上行うものとし、その内容は詳細に「議事録」として記録し、会議実施後3営業日以内に本市に提出のうえ、承認を受けること
- ⑤ 本仕様書(案)に記載なき事項であって、本委託業務の遂行、必要と認められる事項については、受託者及び本市で協議のうえ、実施すること

(8) 提言・助言と協力

受託者は、本市から本委託業務に係る技術的な助言を求められた際は、速やかに対応し、回答を行うこと。

5 成果物

本委託業務における成果物は、以下のとおりとする。

それぞれ、紙媒体2部及び電子データ（CD-RまたはDVD-Rに記録したものの）1部を提出するものとする。

対象	説明	提出期限
業務実施体制図	4 (3) 参照	契約締結後速やかに
プロジェクト計画書	4 (1) ①参照	契約締結後 14 日以内
議事録	4 (7) ④参照	各打合せ等の日以後 3 営業日以内
中間報告書	3 (5) 参照	作成完了後、随時
最終報告書	3 (6) 参照	令和 3 年 3 月 10 日まで
最終報告書（概要版）	3 (6) 参照	令和 3 年 3 月 10 日まで
その他本委託業務で作成や使用をした資料一式	調査データや分析データ等	令和 3 年 3 月 31 日まで

6 留意事項

- (1) 受注者は、本市と連絡調整を十分に行い、円滑に業務を実施することとする。
- (2) 受注者は、業務実施過程において本仕様書記載の内容の変更の必要を生じた場合、受注者に仕様変更の協議を申し出る場合がある。この場合、受注者は委託料の範囲内において仕様変更に応じることとする。

- (3) 受注者は、業務実施過程で疑義が生じた場合、速やかに本市に報告し協議を行い、その指示を受けることとする。
- (4) 受注者が本仕様書に違反して回復する見込みがないとき、または業務を完了する見込みがないときは、本市は契約を解除して損害賠償させる場合がある。
- (5) 受注者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ本市の承諾を得たときは、この限りではない。なお、本市の承諾を得る場合は、再委託先に関する情報を明記の上、事前に書面にて本市に申請しなければならない。
- (6) 受注者は、本委託業務を通じて知り得た情報を機密として扱い、本市の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受託者は本委託業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。また、契約期間満了後も同様とする。
- (7) 受注者は、本委託業務（再委託した場合を含む。）における個人情報の取扱いに当たっては、守口市個人情報保護条例他関係規則を遵守し、適正な個人情報の取扱いを行うこととする。
- (8) 本委託業務において作成した各種資料等の成果物の著作権については、本市に帰属するものとし、本市が作成するホームページや印刷物等に自由に使用できるものとする。また、本市の許可なくして公表、貸与、複写及び他の目的に使用してはならない。また、契約期間満了後も同様とする。
- (9) この仕様書に定めのない事項またはこの仕様書について疑義の生じた事項については、本市と受注者とが協議して定めるものとする。