

# **茨木市業務改革（BPR）支援業務 委託仕様書**

**企画財政部DX推進チーム**

茨木市（以下、「本市」という。）が委託する業務の仕様は、次のとおりとする。

1 業務名

茨木市業務改革（BPR）支援業務

2 業務の背景・目的

本市では、「持続的な発展を支える行財政運営の実現」を図ることを基本目標として、業務の改善・改革に取り組んでいる。効率的で効果的な行政経営を行うためには、全庁を巻き込んだ BPR の取組が必須であり、業務手順や処理方法の見直しといった業務プロセスの標準化や最適化を図る必要がある。

本業務では、対象部署を選定した上で、現在の業務量や業務遂行における課題を把握して、業務の効率化に向けた検討・分析を行い、BPR を実施する。その上で、各部署において BPR の実践が可能な汎用的に活用できる改善手法等（ノウハウ、コンテンツ）として整理することを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和 6 年 3 月 31 日まで

4 履行場所

本市が指定する場所

5 業務内容

本業務は、概ね以下の業務内容を行うものとする。

(1) 実施計画の企画

本業務の具体的な実施方法、実施体制、及びスケジュール等を企画し、計画書を作成する。

なお、本業務の実施方法については、BPR の手法を活用したものとする。

(2) 現状分析

対象部署へのヒアリング等を実施し、業務プロセスや工数（必要となる時間や人員等）の可視化を行い、業務遂行上の問題点・課題点を抽出する。

(3) BPR の実施

① 対象業務の選定

現状分析に基づき、各所属についてそれぞれ 3 業務程度を選定する。

業務選定は、提案者の提案を元に協議の上、対象部署が決定する。業務選定にあたっては、具体的な選定基準を定義して、合理的かつ妥当性のある選定を提案すること。

② 現状把握・業務の可視化・課題整理

詳細なヒアリングや業務フローの作成等の実施により、課題抽出や詳細な業務内容の把握を行う。

③ 業務の改善案の検討

調査及びヒアリング結果に基づき、問題点・課題を分析して、その改善案等を検討する。課題解決の方向性には、ECSR フレームワーク（排除・結合・代替・簡素化）等を活用して、業務の見直しができないか、また、ツールを適用することでどのように効率化ができそうかを対象部署と議論し、具体的な施策を立てること。改善策は、フレームワーク等に基づき、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。

なお、ツールの適用には、原則、本市が導入している以下のシステムを用いることとするが、本市が導入していないツールでBPRに活用できる場合は、提案すること。

- ・電子申請システム : LoGo フォーム
- ・RPA : UiPath
- ・AI-OCR : NaNaTsu AI-OCR with DX\_Suite
- ・会議録作成システム : ProVoXT
- ・チャットシステム : LoGo チャット
- ・ノーコードツール : kintone

ただし、ツールの適用には一部のツールについて、ライセンスや活用する環境に制約があり、活用の是非については、本市と事前に協議を行うこと。

④ 改善計画の策定

業務の改善案ごとに、ワークショップ形式等により対象部署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。計画立案にあたっては、最終的に理想とするToBeと、優先度が高く契約期間中に取り組むCanBeに分けて整理すること。

⑤ BPR 実施支援

本業務内で実施可能であり、特に改善効果が高いと見込まれる改善案を選定し、その実施を支援する。

⑥ BPR 実施結果の評価

BPRの実施結果について、工数や成果指標等を基に評価する。

(4) 改善手法の提供

上記の実施結果等を基に、汎用的な改善手法（ノウハウ、コンテンツ）等について共有に資するドキュメントを提供すること。

(5) 業務報告書の作成

組織別や業務別に、調査やヒアリングによる業務の業務量・プロセス等の可視化の結果、問題点・課題、改善策、改善策実行に係るコストと実行後の結果、BPR手法等

を取りまとめた報告書を作成する。

また、業務報告書を端的に説明した概要版を作成すること。

## 6 対象部署

以下の部署の業務を基本として、全体で2部署を対象部署とする。

ただし、協議により本市及び受注者の双方が承諾した場合、対象部署を変更することができることとする。

- ・ 市民課
- ・ 市民税課

## 7 納品物

本業務における納品物及び納期限を以下に示す。

### (1) 納品物

表1に記載する納品物を、以下の要件に従って作成すること。

- ① 電子媒体（CD-R等）を各1部納入する（※書式は自由だが、原則A4判とする）。
- ② 電子媒体に保存するファイルは、Microsoft Office 2016以降の形式で保存し、後日、本市が変更・修正ができるようにする。
- ③ 電子媒体は、納品前に必ずウイルスチェックを行う。

No.	名称	内容	数量
1	業務実施計画書	実施方法、実施体制、及びスケジュール等 を示したもの	一式
2	業務従事者報告書	業務従事者の一覧表及び役割等 を示した もの	一式
3	調査票及び調査結果	現状分析に使用した調査票及び調査結果	一式
4	業務報告書	業務内容（現状分析、BPRの実施）を取り まとめたもの	一式
5	業務報告書概要版	#4 業務報告書の内容を端的に説明した概 要版	一式
6	BPR 実施手法に関連する資料	本業務に活用した汎用的な改善手法（ノウ ハウ、コンテンツ）を取りまとめたもの	一式
7	業務完了報告書	本業務の完了を報告するもの	一式
8	その他 定例会議に係る資料 等	打ち合わせ、協議等で作成した資料及び会 議録	一式

表1 納品物一覧

### (2) 納期

納品物の納期は、提出された業務実施計画をもとに本市と協議の上、決定する。

(3) 検査及び納入

納品物は、本市の検査に合格したときをもって引き渡し完了とする。

(4) 納品物の帰属

納品物の著作権は、本市に帰属する。ただし、この契約前から著作権を有するものについては、その著作権は本市に譲渡されないものとする。

8 契約不適合責任

納品物の検収後1年以内を限度として、受託者が原因と判断される契約不適合が発見された場合は、本市は受託者に対して、その契約不適合の補修を請求し、又は補修に代えもしくは補修と共に損害賠償の請求をすることができるものとする。契約不適合を補修する場合、受託者は本市と協議の上、定めた期限内に補修し、適正な措置を講じると共に、補修結果を反映した納品物を納入しなければならない。

9 特記事項

(1) 情報セキュリティ

別紙「情報セキュリティに関する特記仕様書」を順守すること。

(2) 疑義等の決定

本業務の実施に当たり、本仕様書に明示なき事項及び疑義が生じた場合は、双方協議の上、業務を実施する。

(3) その他

- ・ 本業務の履行に必要な機器類及び消耗品等は、特別の定めのない限り全て受注者の負担とし、本市の資産等を使用する場合は、事前に本市と協議すること。
- ・ 本市の施設内において、本業務に必要な光熱水費は本市が負担する。
- ・ 受注者は、本業務の履行中において、本市又は第三者に損害を及ぼした場合、本市又は第三者に責がある場合を除き、その責を負うものとする。
- ・ 受注者は、本市の職員及び一般来庁者との判別ができるように、本市の庁舎内で業務に従事する者に身分を明示させるようにすること。

## 情報セキュリティに関する特記仕様書

### 1 法令順守

受託者は、以下のものを順守しなければならない。

- (1) 個人情報の保護に関する法律
- (2) 関係法令
- (3) 本市の条例、規則
- (4) 茨木市個人情報の適正な取扱いに関する基本方針及び取扱指針

### 2 セキュリティインシデント等の緊急事態の対応

- (1) 受託者は、本委託業務に関し、セキュリティインシデント等の緊急事態が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに本市に対して、当該事故に関わる情報の内容、件数、事故の発生場所及び発生状況を報告し、本市の指示に従わなければならない。
- (2) 受託者は、セキュリティインシデント等の緊急事態が発生した場合に備え、本市及びその他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧並びに再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するための体制を整備しなければならない。
- (3) 本市は、本委託業務に関しセキュリティインシデント等の緊急事態が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

### 3 提供資料の保全等

受託者は、次の措置を講じなければならない。

- (1) 資料等の利用者、作業場所及び保管場所の限定並びにその状況の台帳等への記録
- (2) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室での資料等の保管
- (3) 業務従事者以外の者が本業務で取り扱う電子データにアクセスできない環境の構築
- (4) 資料等を移送する場合の移送時の体制の明確化
- (5) 資料等を電子データで保管する場合の、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況に係る確認及び点検
- (6) 次のセキュリティ対策を施したパソコンの利用
  - i パスワード等の認証の仕組み
  - ii 周辺機器のアクセス制限等のデータ持ち出し制限
- (7) 本市が所有するシステムを利用する場合、当該システムにおいて、本市が

## 【別紙】

指定する種類又は範囲の情報以外の情報へのアクセスの禁止

- (8) 本市庁舎内で業務を行う場合、名札（氏名、会社名、所属名、役職等を記したものの）の着用
- (9) 私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物での作業の禁止
- (10) 機密情報を含む電子データへの暗号化処理
- (11) 業務に関係のないアプリケーションのインストールの禁止
- (12) 海外のデータセンター等、日本の法令が及ばない場所に電子データを保管することの禁止（ISMAP クラウドサービスリスト掲載されているサービスを利用する場合又は本市が特に認める場合を除く）
- (13) その他、委託の内容に応じて、提供資料の保全のために必要な措置
- (14) 上記項目の従事者への周知

## 4 ウィルス対策

受託者は、ウィルス対策として、受託者が調達し業務処理に用いる全てのサーバ及びクライアント端末（営業担当者が用いる端末等、事務処理に用いるものを含む。）に以下の措置を講じなければならない。

- (1) ウィルスの検知、リアルタイム保護、検疫機能などの機能を有するウィルス対策ソフトウェアを導入すること。
- (2) ウィルス対策ソフトウェアを常駐させること。
- (3) パターンファイルの更新については、パターンファイルが公開された時点で迅速に適用できる仕組みを用意すること。
- (4) ウィルス検出時には、利用者や情報セキュリティ担当者に迅速に通知する機能を持つと同時に、駆除・削除ができること。
- (5) 毎日、曜日指定、毎週、毎月等のスケジュールを作成し、定期的にウィルスチェックを行うこと。