

柳川市業務改革（B P R）支援業務委託

仕 様 書

令和 5 年(2023 年)10 月

柳川市総務部 D X 推進課

1. 業務名称

柳川市業務改革（BPR）支援業務委託（以下「本業務」という。）

2. 業務の目的

少子高齢化や人口減少の急速な進行や社会・住民ニーズの多様化、複雑化への対応が求められる中、本市においても限られた職員数で、住民サービスの向上や業務の効率化を進め、持続可能な行政運営を実施していく必要がある。このためには、デジタル技術の積極的な活用を前提とした窓口DXの実現に向けて、それまでの業務プロセスを根本的に見直し、最適化を図る業務改革（BPR）を実施する必要がある。

具体的には、伴走型による外部専門家の支援を受け、住民サービスのフロント部分だけではなくバックオフィスを含め、エンドトゥエンドでBPRの取組みを徹底し、柳川市のDX推進を図るもの。これに加え、職員自らが積極的にBPRを行う体制作りにつなげる。

3. 業務期間

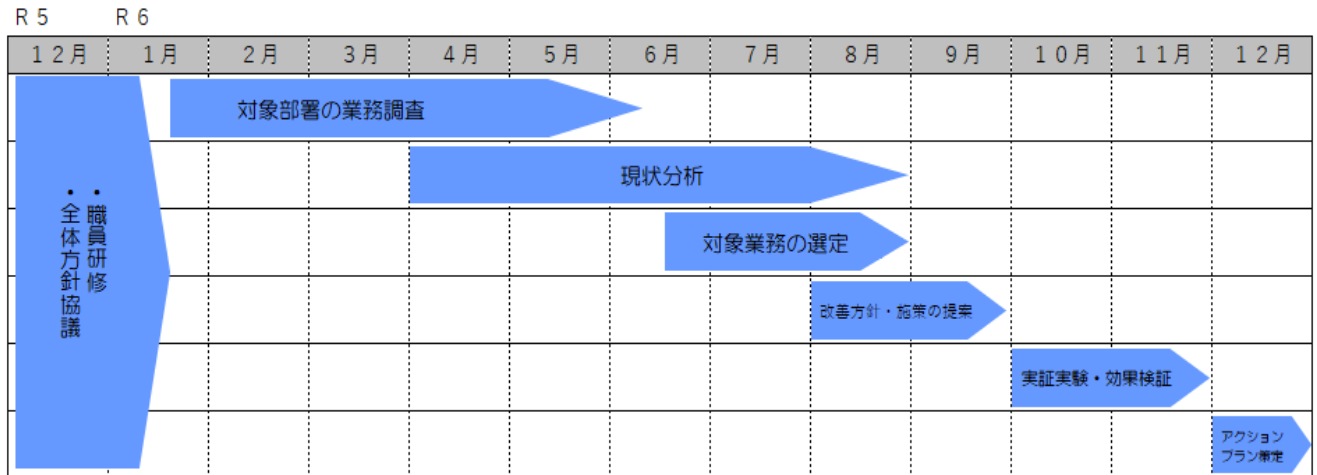
契約締結の翌日～令和6年12月20日

4. 実施体制

- (1) 受託者は、本業務の実施にあたり他自治体のBPRに携わった経験を十分に有するスタッフを配置すること。
- (2) 受託者は、職員の負荷軽減を念頭に置いた実施体制を整え、職員からの問い合わせ対応等、十分なサポート体制を確保すること。
- (3) 本業務の遂行にあたっては「統括責任者」、「現場責任者」、「現場担当者」を配置する。
- (4) 「統括責任者」は、プロジェクトを統括し、全体工程の進捗管理を行う。
- (5) 「現場責任者」は、業務量調査などの各工程において中心的役割を果たし、現場を管理する。
- (6) 「現場担当者」は、「現場責任者」の指示に従い各作業を行う。

5. 想定スケジュール

本業務の想定スケジュールは以下のとおりとするが、詳細については改めて市と受託者が協議して内容を決定するものとする。



6. 提出書類

受託者は、契約締結後10日以内に次にあげる書類を提出し、承認を受けなければならない。

- (1) 業務計画書
 - ① 業務概要
 - ② 実施方針
 - ③ 業務工程
 - ④ 業務実施体制表
 - ⑤ 連絡体制（緊急時を含む）
 - ⑥ その他必要な事項
- (2) その他市が必要と認める書類等

7. 業務内容

本業務は、次の業務内容を行うものとする。なお、業務内容は、業務分析に必要と思われる事項を示したものであり、受託者からの企画提案に基づき、市と受託者で協議して内容を決定するものとする。

(1) 対象部署の選定

本業務の目的である「住民の利便性と行政の質の向上」に関して最も効果が高いと想定される以下の部署を改善対象部署（以下「対象部署」という。）として選定する。

〈対象部署〉

税務課、市民課、健康づくり課、福祉課、生活支援課、子育て支援課

※対象部署に関する詳細については、（別紙）「対象部署基礎データ」のとおり

（2）職員研修

職員がDX推進のためのBPRの必要性を理解するとともに、自らの業務をよりよいものにするという意識改革を行うため、幹部、対象部署職員を対象にした職員研修を対面で開催する。

（3）現状調査

- ① 現行業務のプロセス、特性、業務量等を調査し、対象部署の業務の可視化を行う。
- ② 調査結果のデータについては、業務の性質（人でなければできない仕事かどうか）、作業分類（受付、相談、入力、審査など）、作業媒体（紙、電子）等の視点から対象部署ごとの業務内容の詳細が可視化できるものであること。
- ③ 調査にあたっては書面調査のほか、部署間の調査粒度の差が生じないように、対象部署へのヒアリング実施を含む必要な対策を講じること。
- ④ 業務量調査にあたっては、他自治体における同種又は類似業務の経験を活かして、対象部署の負担軽減を最大限に配慮する。また、職員からの問い合わせ対応等、十分なサポート体制を確保すること。

（4）対象業務の選定

- ① 対象部署の業務について「（3）現状調査」を行い、市と受託者が協議の上、その中から改善効果が高いと見込まれる業務を改善対象業務（以下「対象業務」という。）として選定し「（5）現状分析」以降の工程を実施する。
- ② 対象業務の選定にあたっては、特に高い改善効果が期待できることや、その成果を各部署にて汎用的に活用できると見込まれることなどの要素を重視する。

（5）現状分析

現状調査結果を踏まえ、効果的、効率的な業務遂行を妨げている等現行業務の課題を抽出。

（6）改善方針・施策の提案

- ① 現状分析結果を踏まえ、集約化、簡略化、アウトソーシング、廃止等による業務改善方針の提案を行う。
- ② デジタル技術の導入・活用が有効な部分に対しては、ICT化及び既存ICTツールの改修など具体的な業務改善施策の提案を行う。
- ③ 改善施策については、候補となる業務一覧を提示し、改善にかかる業務量削減、経費削減、実現可能性、実現までの期間の短さ、費用対効果等の観点から分析を行い、効果の高い業務の候補を複数提示すること。
- ④ 対象業務とならなかつた業務に関しても、対象業務との業務内容の類似性や改善施策の汎用性を踏まえた横展開などの提案を行うこと。

（7）実証実験・効果検証

改善施策について実証実験及び効果検証を実施する。実証実験の方法等については、市と受託者で協議し決定する。

（8）アクションプラン策定

- ① 本業務の検討結果として、部署や業務ごとに、調査、ヒアリングによる業務量・プロセス等の可視化の結果、課題、改善施策、改善施策実行に係る費用と実行後の結果の推計、改善手順・手法等を取りまとめたアクションプランを策定する。

- ②各施策の導入効果を測定できる指標、目標値を設定し、定量評価による進捗管理ができるプランとすること。

8. 成果物

本業務における成果物及び提出方法は以下のとおりとする。

	成果物	提出方法
1	窓口DXアクションプラン	・紙媒体2部 ・電子媒体1式
2	打合せ記録簿	・紙媒体2部

9. その他

- (1) 受託者は、業務の実施にあたり、関係法令及び例規を遵守すること。
- (2) 受託者は、本業務において市から貸与される資料等の重要性を認識し、資料等の破損、滅失及び盗難等の事故のないように取扱い、使用後は速やかに返却する。
- (3) 本業務の成果物は全て市の帰属とし、受託者は市の許可なく成果品などを他に公表、貸与、使用、複写、遺漏してはならない。
- (4) 受託者は、業務の進捗について、市に対して定期的に報告を行うこと。
- (5) 業務を適正かつ円滑に実施するため、受託者は市と打合せを行い、業務進捗状況の報告、業務方針及び疑義事項の確認等を行い、その内容については受託者がその都度、打合せ記録簿を作成すること。
- (6) 本業務終了後も職員が継続して業務改善に取り組めるよう、汎用的な改善手順・手法について共有に資するドキュメントを提供する等職員がBPR手法を活用し、自走化できる体制づくりにつなげること。
- (7) 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。
- (8) 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- (9) 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ市に書面により報告し、市の承認を得ること。なお、再委託先事業者が再委託業務の全部または一部を別の第三者に再々委託することは認めない。
- (10) 本仕様書に定めのない事項や本業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、速やかに市と協議を行い、指示を仰ぐこと。

10. 委託料の支払い

市は、委託業務の完了を確認した後、請求書を受領したときは、請求があった日から起算して30日以内に一括して委託料を支払うものとする。

(別紙)

「対象部署基礎データ」

対象部署	係	事務分掌	職員数
税務課	諸税係	(1) 税務の総合企画及び調査、統計、報告等に関する事 (2) 口座振替に関する事 (3) 市税の総合調定に関する事 (4) 市たばこ税及び入湯税に関する事 (5) 国有資産等所在市町村交付金及び納付金に関する事 (6) 軽自動車税の調査、賦課及び督促に関する事 (7) 自動車臨時運行許可に関する事 (8) 税、台帳等の閲覧諸証明に関する事 (9) 過誤納金の還付充当に関する事 (10) 部及び課の庶務に関する事 (11) 部内の連絡調整に関する事	25人
	市民税係	(1) 個人の市県民税の調査、賦課及び督促に関する事 (2) 市県民税の申告指導に関する事 (3) 特別徴収義務者の指定、賦課及び督促に関する事 (4) 法人の市民税調査、賦課及び督促に関する事 (5) 市県民税に係る調査、統計、報告等に関する事	
	固定資産税係	(1) 固定資産の評価に関する事 (2) 固定資産税の調査、賦課及び督促に関する事 (3) 固定資産税に係る調査、統計、報告等に関する事 (4) 特別土地保有税の調査、賦課及び督促に関する事 (5) 特別土地保有税に係る調査、統計、報告等に関する事 (6) 土地課税台帳及び土地補充課税台帳の整理保存に関する事 (7) 家屋課税台帳及び家屋補充課税台帳の整理保存に関する事 (8) 土地名寄帳及び家屋名寄帳の整理保管に関する事 (9) 固定資産の異動に係る整理及び評価替に関する事 (10) 不動産価格の登録及び通知に関する事 (11) 地籍図等の整理保管に関する事	
	収税対策係	(1) 市税及び国民健康保険税の徴収の企画並びに市税の調査、統計及び報告に関する事 (2) 納税相談に関する事 (3) 市税及び国民健康保険税の窓口収納に関する事 (4) 徴収嘱託の受託に関する事 (5) 市税及び国民健康保険税の不納欠損処分に関する事 (6) 市税及び国民健康保険税の徴収に関する事 (7) 市税及び国民健康保険税に係る徴収金の収入簿の整理に関する事 (8) 市税外収入金（国民健康保険税以外の特別会計収入金を除く。）に関する事 (9) 市税及び国民健康保険税の滞納処分に関する事 (10) 遺留財産の調査に関する事 (11) 強制執行に関する事	
市民課	市民係	(1) 自衛官募集事務に関する事 (2) 戸籍、住民基本台帳及び印鑑登録事務に関する事 (3) 住民異動に伴う国民健康保険被保険者の資格得喪等に関する事 (4) 学齢児童及び生徒の転学等の通知に関する事 (5) 死産届の処理及び埋火葬の許可に関する事 (6) 一部事務組合（有明生活環境施設組合（火葬場））に関する事 (7) 業務に関する手数料の収納、調定等に関する事 (8) 戸籍、住民基本台帳等諸証明に関する事 (9) 市民相談に関する事	13人

		(10) 庁内案内に関すること。 (11) 諸手続の指導に関すること。 (12) 社会保障・税番号制度の個人番号カードの交付に関すること。	
	記録係	(1) 戸籍、住民基本台帳等の記録に関すること。 (2) 人口動態及び人口異動報告に関すること。 (3) 相続税法第58条の報告に関すること。 (4) 住民の異動による関係課等との連絡調整に関すること。 (5) 戸籍、住民基本台帳等の諸統計、調査及び報告に関すること。 (6) 犯歴事務に関すること。 (7) 課の庶務に関すること。	
健康づくり課	医療年金係	(1) 療養取扱機関との診療協定に関すること。 (2) 日雇特例健康保険に関すること。 (3) 子ども、重度心身障害者、ひとり親家庭等の医療に関すること。 (4) 老人保健の医療に関すること。 (5) 福岡県後期高齢者医療広域連合に関すること。 (6) 給付統計に関すること。 (7) 高齢者の相談に関すること。 (8) 後期高齢者医療特別会計に関すること。 (9) 国民年金法に関すること。 (10) 国民年金の普及宣伝に関すること。 (11) 国民年金統計に関すること。 (12) 年金生活者支援給付金に関すること。 (13) 部及び課の庶務に関すること。 (14) 部内の連絡調整に関すること。	26人
	国民健康保険係	(1) 国民健康保険被保険者に関すること。 (2) 診療報酬及び保険給付に関すること。 (3) 第三者行為に係る保険給付の損害賠償の求償に関すること。 (4) 国民健康保険税の調査、統計及び報告に関すること。 (5) 国民健康保険税の賦課及び督促に関すること。 (6) 国民健康保険税の相談に関すること。 (7) 特定健康診査・特定保健指導に関すること。 (8) 国民健康保険運営協議会に関すること。 (9) 国民健康保険特別会計に関すること。	
	健康係	(1) 保健事業の総合的企画及び実施に関すること。 (2) 保健衛生統計に関すること。 (3) 市民の健康づくりに関すること。 (4) 健康増進法に関すること。 (5) 介護予防事業の実施に関すること。 (6) 栄養指導及び調査に関すること。 (7) 特定健康診査・特定保健指導に関すること。 (8) 健康づくり推進協議会に関すること。 (9) 結核・感染症に関すること。 (10) 柳川みやま医療問題懇談会に関すること。 (11) 救急医療に関すること。 (12) 関係各課との連絡調整及び事業実施に関すること。	
福祉課	福祉総務係	(1) 民生委員法（昭和23年法律第198号）に関すること。 (2) 戦傷病者及び戦没者遺家族の援護に関すること。 (3) 課の所管に属する社会福祉法人の指導監査に関すること。 (4) 社会福祉法人指導監査会議に関すること。 (5) 社会福祉法人の設立許可等に関すること。 (6) 社会福祉法人審査会に関すること。 (7) 福祉事務所の公印の保管に関すること。 (8) 課の経理に関すること。 (9) 他の係に属さない事務に関すること。 (10) 課の庶務に関すること。	15人

	障がい者福祉係	<p>(1) 身体障害者福祉法（昭和24年法律第283号）に関すること。</p> <p>(2) 知的障害者福祉法（昭和35年法律第37号）に関すること。</p> <p>(3) 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（昭和25年法律第123号）に関すること。</p> <p>(4) 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）に関すること。</p> <p>(5) 特別児童扶養手当等の支給に関する法律（昭和39年法律第134号）のうち特別障害者手当等に関すること。</p> <p>(6) 障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成23年法律第79号）に関すること。</p> <p>(7) 障害者対策の企画調整及び実施に関すること。</p> <p>(8) 災害救助法（昭和22年法律第118号）による救護に関すること。</p> <p>(9) 災害弔慰金の支給等に関する法律（昭和48年法律第82号）に関すること。</p> <p>(10) 日本赤十字社事業に関すること。</p> <p>(11) 献血推進事業に関すること。</p> <p>(12) 社会福祉法人の設立許可等に関すること。</p>	
	高齢者福祉係	<p>(1) 介護保険法（平成9年法律第123号）に関すること。</p> <p>(2) 老人福祉法（昭和38年法律第133号）に関すること。</p> <p>(3) その他老人福祉の推進に関すること。</p> <p>(4) 福岡県介護保険広域連合に関すること。</p> <p>(5) はり、きゅう、あん摩等の施設利用に関すること。</p> <p>(6) 所得税法施行令（昭和40年政令第96号）第10条に規定する障害者等の認定に関すること。</p> <p>(7) 高齢者対策の企画調整及び実施に関すること。</p> <p>(8) 社会福祉法人の設立許可等に関すること。</p>	
生活支援課	保護係	<p>(1) 生活保護法（昭和25年法律第144号）に関すること。</p> <p>(2) 行旅病人及行旅死亡人取扱法（明治32年法律第93号）による救護に関すること。</p>	12名
	支援係	<p>(1) 生活困窮者自立支援に関すること。</p> <p>(2) 課の庶務及び経理に関すること。</p>	
子育て支援課	児童家庭係	<p>(1) 児童福祉法（昭和22年法律第164号）に関すること。</p> <p>(2) 児童手当法（昭和46年法律第73号）に関すること。</p> <p>(3) 平成22年度等における子ども手当の支給に関する法律（平成22年法律第19号）に関すること。</p> <p>(4) 児童扶養手当法（昭和36年法律第238号）に関すること。</p> <p>(5) 特別児童扶養手当等の支給に関する法律（昭和39年法律第134号）に関すること（「特別障害者手当等」は除く。）。</p> <p>(6) 母子及び父子並びに寡婦福祉法（昭和39年法律第129号）に関すること。</p> <p>(7) 課の庶務に関すること。</p>	15名
	子育て支援係	<p>(1) 次世代育成支援対策推進法（平成15年法律第120号）に関すること。</p> <p>(2) 少子化対策の企画調整及び実施に関すること。</p> <p>(3) 保育所に関すること。</p> <p>(4) 学童保育所に関すること。</p> <p>(5) 社会福祉法人の指導監査に関すること。</p> <p>(6) 社会福祉法人の設立許可等に関すること。</p>	
	母子包括支援係	<p>(1) 妊婦及び乳幼児の検診に関すること。</p> <p>(2) 母子健康手帳に関すること。</p> <p>(3) 新生児訪問に関すること。</p> <p>(4) 乳幼児の心理発達相談に関すること。</p> <p>(5) 子どもの栄養相談に関すること。</p> <p>(6) 特定不妊治療助成金に関すること。</p> <p>(7) その他母子保健に関すること。</p>	

		(8) 子育て世代包括支援センターに関すること。	
	こども相談 係	(1) 児童虐待の防止等に関する法律（平成12年法律第82号）に関すること。 (2) 婦人保護事業（売春防止法（昭和31年法律第118号）及び配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律（平成13年法律第31号））に関すること。 (3) その他婦人保護及び子育てに関連する相談に関すること。 (4) 子ども家庭総合支援拠点に関すること。	