富良野市のＩＣＴ等を活用した業務プロセス改革に関するサウンディング型市場調査実施要領【富良野市】

１　調査名

富良野市のＩＣＴ等を活用した業務プロセス改革に関するサウンディング型市場調査（以下「調査」という。）

２　調査の流れ

【調査の公表】
基本的な情報や対話の項目等の実施要領を公表。

【参加申込み】
エントリーシート、対話シートの必要事項に記入し提出。質疑応答。

【対話の実施】
エントリーのあった民間事業者との対話（個別に非公開）を実施。

【結果の公表】
対話結果の概要を公表するとともに、実証実験、導入等、今後の方向性を検討。

３　調査の趣旨

市役所の業務プロセスを抜本的に見直し、ICT 等や外部委託を効果的に活用することで、「行政運営の効率化」と「市民サービスの向上」の推進を目指します。

（１）目　的

○今後、人口減少が進み、生産年齢人口の低下が顕著になるなか、人材や財源が大きく制約され、さらなるコストや人員の削減が求められる。その一方で、住民ニーズは多様化・高度化しており、それに応える自治体の業務は減るどころか増加傾向にあります。

○民間企業においては、BPR（Business Process Re-engineering＝業務プロセス改革）と ICT（Information and Communication Technology＝情報通信技術）を活用した取組の一環として、RPA（Robotic Process Automation＝ロボットによる業務自動化）の導入による定型的な事務作業の自動化や人口知能（AI）を用いた非定型業務の自動化、紙資料のデジタル化などが進められています。

○こうしたなか、本市においても、質の高い市民サービスの提供、行政運営の効率化、職員の意識改革を実現するためには、2022 年完成予定の新庁舎建設と併せた働き方の見直し、すなわち業務プロセス改革の取組は千載一遇のチャンスであると考えます。

○以上を踏まえ、ICT 等を最大限に活用し、全体最適の視点から庁内業務の「見える化」を図り、BPR 手法を取り入れた最適な業務プロセスの見直し、働き方の改革などスマート自治体への転換を目指しています。

○このことから、「行政運営の効率化」と「市民サービスの向上」の推進に向けて、ノウハウやネットワークを持つ民間事業者と対話することで、本市規模での業務プロセス改革と ICT 等導入の市場性、外部委託の可能性、RPA の導入に向けた実証実験の方法、官民連携の推進体制等について広く意見を聴取し、今後の方向性を検討するため、調査を実施します。

（２）期待される効果

本調査を行うことにより、次のような効果を期待しています。

○民間事業者との対話をすることで、ICT 等の利活用や導入に対する市職員の意識改革や不安解消に繋げることができる。

○民間事業者のノウハウを生かした実現可能性の高い ICT 等の利活用案や外部委託案を幅広く検討することができる。

○民間事業者にとっては、対話を通じて自らのノウハウと創意工夫が、今後、本市が ICT 等の実証実験や導入、外部委託を実施する際に、反映される可能性があるとともに、事業者公募等を行うようなことがあれば、本市の意図を十分に理解した事業提案ができる。

４　富良野市の現状

（１）概　要

・面　　積　600.71 平方 km ※市域の約 7 割が山林

・人　　口　21,535 人（H31.3.31 現在）

・世 帯 数　10,765 世帯（H31.3.31 現在）

・予　　算　126 億円（R1 当初予算一般会計）
　　63 億円（R1 当初予算特別会計）
　　13 億円（R1 当初予算企業会計）※水道事業・ワイン事業

・職 員 数　267 人（R1.7.1 現在、正規職員）

・産　　業　産業別人口　11,843 人（H27.10.1 国勢調査）
　　（内訳）第 1 次産業 2,401 人、第 2 次産業 1,586 人、第 3 次産業 7,584 人

・基幹産業　農業　作付耕地面積 9,086ha（H30）、農家戸数 586 戸（H30）
　　農業産出額 約 166.8 億円（H29 農林水産省資料）
　　観光　観光入込者数 1,919,095 人（H30）
　　宿泊客数　489,760 人（H30）
　　（内 外国人　106,372 人）
　　宿泊延数　673,048 人（H30）
　　（内 外国人　135,022 人）

・情報インフラ　市内全ての公共施設、小中学校において光回線が整備
　　※農村エリアの一部で光回線未整備

・市役所 OS 環境　Windows7、Windows8.1、Windows10
　　庁内グループウェア「サイボウズ Office10」

（２）組織機構

○職員数等の推移（各年度 4.1 現在）

	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1
職員（特別職含む）	293	286	287	283	278	281	274	268	267	267
嘱託職員	47	48	45	45	46	44	47	46	44	48
再任用職員							7	8	7	5

※上記職員のほか、臨時職員が令和元年８月１日現在で 163 名

○組織別正規職員人数（H31.4.1 現在）

	課・室	正規職員人数
特別職		3
部長職		9
総務部 ※課職員数 46	企画振興課（3 係）	9
	総務課（4 係）	13
	財政課（2 係）	9
	税務課（3 係）	15
市民生活部 ※課職員数 30	市民課（3 係）	12
	環境課（1 係・リサイクルセンター）	5
	市民協働課（2 係）	6
	ふれあいセンター	1
	出会い総合サポート室	1
	山部支所	3
	東山支所	2
保健福祉部 ※課職員数 40	保健医療課（2 係）	14
	福祉課（3 係）	13
	高齢者福祉課（3 係）	13
経済部 ※課職員数 21	農林課（3 係）	10
	農業担い手育成センター	1
	商工観光課（2 係）	8
	中心街整備推進課	2
ぶどう果樹研究所 ※課職員数 7	業務課	2
	製造課	5
建設水道部 ※課職員数 31	都市施設課（2 係）	10
	地籍調査課	2
	都市建築課（2 係）	6
	上下水道課（3 係）	13
看護専門学校 ※課職員数 13	教務課	11
	事務課	2

教育委員会 ※課職員数 54	学校教育課（2 係）	11
	社会教育課	5
	こども未来課	6
	保育所（4 施設）	21
	こども通園センター	4
	子育て支援センター	1
	生涯学習センター	3
	図書館	3
	会計室	4
	議会事務局（2 係）	3
	選挙管理委員会	1
	農業委員会	3
	監査委員事務局	2
合　　計		**267**

５　業務プロセス改革の方向性と考えられるメリット

（１）方向性

〇市民サービスの向上

市民サービス向上のための窓口業務の改革について検討する。ICT 等を活用し、複数の情報システム間のデータ連携など、添付書類の削減や待ち時間の短縮を図る。

〇行政運営の効率化

ICT 等の活用による定型・反復型業務の改善、複数の情報システム間の連携や外部委託化により、業務の効率化を図る。

〇財源と人員の再配分

職員を本当に必要な業務や対人関係業務にシフトする。

（２）メリット

〇人手不足の補完・解消

人口減少と超高齢化が加速する中で生産年齢人口は減少し、自治体でも職員不足の深刻化に対応できる。

〇コスト削減

ICT 等の導入・運用費用と対象業務の事務作業の削減量との兼ね合いもあるが、一般に ICT 等導入の費用対効果は高く、経費の節減に直結する。

〇人的ミスの防止とそれによる業務品質の向上

ICT 等の導入で単純な人的ミスを防ぐことは可能であり、それによって業務の精度や水準を格段に引き上げすることができる。

〇働き方改革の実現

ICT 等の導入は定型業務の作業時間の削減をもたらすため、職員の時間外勤務の削減や長時間労働の是正につなげることができる。

また、年度末や確定申告時期に集中する業務なども時間外勤務の圧縮など是正することができる。

〇住民サービスの向上

ICT 等の導入による業務効率化は長時間労働の是正や職員の適正配置により、政策の企画・立案や調整、住民への直接的な対応などの本来業務に取り組む時間の創出につながり、住民サービスの質や量が改善される効果が期待できる。

６　本調査（対話）の内容　※当日お聞きしたいと考えている事項

上記 3～5 を踏まえ、次の項目について御意見・御提案をお聞かせください。

（１）本市の自治体規模における業務プロセス改革（ICT 等の導入・外部委託）に向けて

①費用対効果の見込みを踏まえての市場性について

②費用対効果が見込めそうな具体的な事務分野について

※他市町村の実証実験や導入事例などを踏まえた見解でも構いません。

③推進する上での留意点について

④市の推進体制や市内ベンダーとの関わりなど、官民連携のあり方の考えや優良事例について

⑤住民サービスの向上に直結する他市町村の優良事例について

⑥新庁舎の構造や配置などの留意点について

（２）ペーパーレス化、RPA の実証実験から導入に向けて

①市で整えるべき一般的な条件（費用、人員、業務フロー提供など）について

②事務分野の抽出方法から実証試験・導入の工程について

③総合的に支援（コンサルティング）できる内容について

（３）その他

①業務プロセス改革にあたり業務請負の条件や市に求める支援や配慮などの要望等について

７　参加対象者

自治体に対して ICT 等の実証実験や導入、外部委託などに対してノウハウや実績があり、ICT 等の製品を開発または販売し、支援態勢も整えている法人または法人グループ（子会社、関連会社等グループ会社を含む。）とします。

ただし、法人またはその代表者が次のいずれかに該当する場合は、本調査に参加することができません。

〇地方自治法施行令第 167 条の 4 の規定により一般競争入札への参加を排除されている者。

〇会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく更生又は再生手続きをしている者。

○富良野市暴力団排除条例（平成 26 年 12 月 22 日条例第 28 号）第 2 条第 1 号に規定する暴力団及び同条第 2 号に規定する暴力団員に該当する者。

８　参加にあたっての留意事項

○本調査は、参加事業者のアイデア及びノウハウの保護のため、個別に対話の場を設定します。

○本調査（対話）に出席する人数は、担当者を含め 5 名以内とします。

○本調査への参加に要する費用（書類作成や対話への参加費用等）は、参加事業者の負担とします。

○今後、ＩＣＴ等を活用した業務プロセス改革に向けて、事業者公募等が実施される場合、本調査への参加実績が優位性を持つものではありません。
ただし、本調査を踏まえて公募条件等を検討する場合もあることから、御意見等が公募条件に反映される可能性はあります。

○必要に応じて、追加調査（対話・書面による照会など）をさせていただく場合がありますので、その際は御協力をお願いします。

９　調査実施について

（１）スケジュール

①実施要領の公表・配布	令和元年 9 月 19 日（木）～
②質問受付	令和元年 9 月 19 日（木）～ 令和元年 10 月 9 日（水） ※資料 1 「質問票」の提出
③本調査参加受付	令和元年 9 月 26 日（木）～ 令和元年 10 月 17 日（木） ※資料 2「エントリーシート」、資料 3「対話シート」の提出
④本調査（対話）実施	令和元年 11 月 12 日（火）～ 令和元年 11 月 29 日（金） ※午前 10 時から午後 5 時までの間で 60 分から 90 分程度
⑤本調査実施結果概要の公表	令和 2 年 1 月頃

（２）調査の流れ

①実施要領公表・配布

実施要領等を富良野市ホームページにて公表します。紙での配布を希望する場合は、上記スケジュール期間内で、富良野市の休日を定める条例（平成 2 年 9 月 26 日条例第 16 号）第 1 条第 1 項に規定する本市の休日（以下、「休日」という。）を除く、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分の間に「10　問合せ及び連絡先」に記載した担当ま

で連絡してください。

②質問受付

本調査に関する質問がある場合、質問事項を資料１の「質問票」に記入し、電子メール、持参、郵送のいずれかの方法により上記スケジュール期間内までに申込先へ提出してください。（持参の場合は休日を除く。）

いただいた質問は、庁内で確認の上、個別に回答します。

③本調査参加受付

本調査への参加を希望する場合は、資料２の「エントリーシート」及び資料３の「対話シート」に必要事項を記入し、電子メール、持参、郵送のいずれかの方法により上記スケジュール期間内までに参加申込みを行ってください。（持参の場合は休日を除く。）

なお、電子メールでの申込みの場合、件名は「ＩＣＴ等を活用した業務プロセス改革に関するサウンディング型市場調査参加申込み」としてください。

※参加申込みが多数あった場合には、資料３の「対話シート」の内容等により事業者を選考し、以降の本調査（対話）の実施を行わないこともありますので御了承ください。その際にも参加受付期間終了後、電子メールにて連絡します。

④本調査（対話）実施

参加受付期間終了後、本調査（対話）実施日時及び場所を電子メールにて連絡します。（都合により希望日時に添えない場合もありますので、あらかじめ御了承ください。）

参加事業者との間で、１グループ 60～90 分を目安に本調査（対話）を実施します。なお、当日は資料３の「対話シート」を用いてお伺いします。

※対話シート以外の資料は求めませんが、対話シートによる説明を補完する資料がある場合は、市提出分として計 12 部を当日に持参してください。

⑤本調査実施結果概要の公表

本調査（対話）の実施結果については、令和２年１月頃（予定）に、概要を本市ホームページで公表します。公表にあたっては、参加事業者のノウハウ保護等を考慮し、事前に参加事業者に内容の確認を行います。なお、参加事業者の名称は公表しません。

１０　問合せ及び連絡先

〒076-8555
北海道富良野市弥生町１番１号
富良野市総務部企画振興課
電話番号：0167-39-2304
FAX 番号：0167-23-2121
E-Mail：kikaku-ka@city.furano.hokkaido.jp