

I C T利活用推進業務委託
(富良野市役所働き方改革戦略提案業務委託)

仕 様 書

令和2年6月1日
富良野市 総務部 スマートシティ戦略室

本仕様書は、富良野市が「ICT利活用推進業務委託（富良野市役所働き方改革戦略提案業務委託）」の受託候補者を公募するにあたり、必要とする基本的な事項について定めるものである。

なお、業務の詳細については、受託者の企画提案をもとに双方で協議をして定める。

1. 業務名

ICT利活用推進業務委託（富良野市役所働き方改革戦略提案業務委託）

※以下「本業務」という。

2. 目的

近年の人口減少や少子高齢化に伴い生産年齢人口の低下は顕著となり、自治体業務における人材や財源のさらなる制約が予想されるなか、市民ニーズの多様化・高度化、自然災害、感染症によるパンデミックなど、不測の事態への対応が求められており、職員の労働生産性を高めていくことが最重要課題となっている。

本業務は、国が提唱している Society5.0 の社会と、令和4年度竣工予定の新庁舎移転を見据え、職員が、企画立案業務や市民への直接的なサービス提供など、職員でなければできない業務に注力できるための環境整備を図るため、急速に発展・普及している ICT（情報通信技術）などのデジタル技術を活用した、業務プロセスの抜本的な改革による現状の業務効率化及び新たな業務開発を、高い費用対効果を得ながら実現することを目的とする。

3. 委託期間

契約締結日の翌日から3か月間

4. 提案上限額

33,000,000円（消費税及び地方消費税を含む）

※この金額は契約額等を示すものではない。

5. 業務内容

富良野市役所の現行業務プロセスに関する調査及び分析を行い、新業務のコンセプトとロードマップを定めた上で、ICTなどのデジタル技術を有効活用して上記目的を達成するための業務プロセス改革案を提示する。同案には、その改革をできる限り高度に実現するために、費用対効果がイメージしやすく、実現可能と思わせるエビデンス（根拠）や、想定される障壁（職員の意識改革等）への対応についても具体的に明記するものとする。

業務プロセス改革案の策定にあたり、デジタル化はあくまでツール（手段）の一つとして位置づけ、デジタル化も含めた総合的な判断に裏付けられた業務の効率化による、組織

改編等も視野に入れた抜本的な改革案とすること。

なお、次に掲げる業務内容については、基本方針の策定や効果の検証に必要と思われる最低限の事項を示したものであり、受託者の企画提案に応じ調整を行うものとする。

(1) 調査・分析・改革案の策定

すべての部署（各種行政委員会を含む）に対し、現行業務プロセスの調査を行い、必要に応じて担当部署との意見交換をする中で、現状の問題や課題の整理及び分析の上、次のとおり業務プロセス改革案等の策定を実施すること。

① ICT等による業務プロセス改革案

現行の業務内容、事務処理フロー等の調査・分析結果と、最新の情報やデータに基づき、現在実用化されているICTも含め、活用可能なICTを複数選定して提示すること。

業務の効率化、要員配置の適正化、品質確保への寄与等を加味し、できる限り具体的かつ抜本的な改革案とし、特に、最新のICT活用を想定する場合は、有効性、実現性、リスクヘッジなどの観点から評価して提示すること。

改革案の策定にあたっては、費用対効果を十分に考慮すること。

②短期的に実現できる業務削減案

業務手順の整流化・集約化や、ICT等を活用した現行業務プロセスの自動化等を想定し、業務の効率化による削減案を提示すること。

③コンセプト定義及び目標値設定

担当部署との意見交換及び現状の問題点の検討結果を踏まえ、富良野市と十分な協議の上、新業務のコンセプトを定義すること。

業務のBPR・BPOに加えて、現在実用化されているICTの活用も想定し、実現性を十分に意識したコンセプトとすること。

コンセプトに基づく業務改革を行った場合の、効果算出に必要な指標や目標値案を設定し、効果検証の範囲とその対象業務の効果測定方法についても、富良野市と協議して提示すること。

(2) ロードマップの策定

どの業務を対象に、どのような手順で業務改革を実現するかロードマップ（令和3年3月31日までのスケジュール）を作成し提示すること。作成にあたっては、ICTの活用を含め先行して改革を行う業務と、それ以外の業務について、富良野市の意見も踏まえて整理し、先行する業務については、効果検証作業の期間を盛り込むこと。

(3) 業務管理

受託者は、本業務を円滑に推進するために、橋渡し役となるプロジェクトリーダーを1名選任し、下記のとおり管理を行うこと。

①進捗管理

本業務の進捗管理表及び進捗報告書等により、随時進捗状況の報告を行うこと。

②課題管理

本業務の課題管理表及び課題報告書等により、随時課題状況の報告を行うこと。

③会議体・コミュニケーション管理

進捗及び課題の検証を行うための報告会議を開催すること。また、本業務の推進に係る各種対応協議・合意形成・情報共有等を行うための個別会議を随時開催する

こと。会議の中で、その後の業務に反映する内容や、重要な案件等が協議された場合は、会議顛末書を提出すること。

6. 提出物

(1) 業務受託契約後 2 週間以内の提出物

①業務実施体制図

本業務のプロジェクトリーダー及びプロジェクトメンバーの氏名及び役割等を記載したもの。

②業務計画書

本業務の作業工程及び作業スケジュールを記載したもの。

(2) 委託期間中間での提出物（随時提出）

上記「5. 業務内容」(3)に係る書類。

(進捗・課題の管理表・報告書、会議顛末書等)

(3) 業務完了後の提出物（契約満了日から 10 日以内に提出）

①業務報告書

上記「5. 業務内容」(1)と(2)に係るもの。

ア. 本業務（調査・分析等）の実施経過及び結果

イ. 改革案及び改革イメージ図（コンセプト、目標設定、ロードマップ等）

ウ. 改革案の予想効果（業務削減時間等）

エ. 改革実現に要する費用の概算

②その他

本業務に付随するもので、双方協議の上必要と判断されたもの。

(4) 提出先

下記「10. 問合せ」と同じ。

(5) 留意事項

①提出物は、特に指定がない限り、印刷物 2 部及び電子データ一式とし、すべて日本語表記とする。作成書類は「A 4 サイズ両面印刷」を基本とし、どうしても収まらない図表等があるときは A 3 サイズを用いても良い（A 4 サイズに折り込む）。

②電子データの作成にあたっては、特に指定がない限り「Microsoft Office 2013」以降で編集可能なソフトを使用すること。CD-R（W）またはDVD-R（W）による提出を基本とする。

※図表等についてはバージョン間での表示のズレ等が生じないように配慮すること。

7. 守秘義務

(1) 受託者は、業務に関して富良野市から示された情報・資料・データ等、及び本業務遂行を通じて取得した情報・資料・データ等を漏洩してはならない。契約期間終了後も同様とする。

(2) 受託者は、個人情報等の保護の重要性を十分に認識し、業務の如何に関わらず個人の権利、利益を侵害することのないよう、必要な措置を講ずること。

8. 再委託の制限等

- (1) 受託者は、本業務の全部を一括して第三者に委託または請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、本業務の一部を第三者に委託することができる。この場合、事前に富良野市に対して書面にて再委託の内容、再委託先(商号または名称)、再委託の概算金額、その他再委託先に対する管理方法等、必要事項を報告しなければならない。

9. その他

(1) 業務成果の帰属等

①著作権の帰属

本業務の実施により生じた著作物に関するすべての著作権は、富良野市に帰属する。

②著作権の処理

本業務の実施による成果物は、映像、画像等の著作権上の権利関係の整理を済ませた上で納入すること。

(2) 業務適用範囲の確認

本業務の実施について、社会一般に通常実施される業務項目は、本仕様書に記載のない事項であっても業務の範囲とする。受託者は、当該項目について疑義があるときは、富良野市と協議とすることができる。

10. 問合せ

富良野市 総務部 スマートシティ戦略室

住 所：〒076-8555 富良野市弥生町1番1号

電 話：0167-39-2305 (直通)

FAX：0167-22-1171

Eメール：scf@city.furano.hokkaido.jp