

DXの加速に向けた行政事務のBPR（業務改革）に関する伴走型支援業務委託

仕様書

1 名称

DXの加速に向けた行政事務のBPR（業務改革）に関する伴走型支援業務委託（以下「本業務」という。）

2 背景・目的

豊田市は、市民の利便性向上を図るため、「豊田市デジタル強靱化戦略(別添資料1)」を策定し、デジタル技術の活用によって、組織の経営・あらゆるサービスなどを改革し、今までにない「つながり」、そこから「つくられる」新たなサービス、そしてそれらを楽しみながら暮らしを楽しめる新たな豊田市を目指している。

実現のためには、社会情勢の変化や市民ニーズに対応し、新しいデジタル技術を活用した、利便性高く、質の高いサービス提供を可能とするための業務改革が求められている。自治体においては限られた職員数で複雑化、多様化する課題を解決していかなければならない状況下において、アナログでの対応から、デジタル技術の活用を中心とする対応に移行するために、DX(デジタルトランスフォーメーション)・BPRを行い、サービスの向上と職員の業務効率化を同時に実現していくことが必要である。

こうした状況を踏まえ、対象業務に対して、業務量やプロセス等を可視化することで業務の問題点及び課題を分析し、業務プロセスの見直しや業務における徹底的な効率化を図るとともに、本業務を通して、職員自らがBPR手法を習得し、業務改善に取り組むことが可能になり、本市のDXが加速していくことを目的に本業務を実施する。

3 委託期間

委託期間の開始日から令和7年3月31日まで

4 履行場所

本業務の履行場所は、豊田市西町ほか地内とする。

5 対象業務及び対象手続数（目安）

(1)対象業務

本業務で実施するBPRは以下の視点により実施する。

【視点①：オンライン申請の拡充】

- ・「令和5年度以降の手の続のオンライン化に関する方針について（別添資料2）」に記載されている『（1）「オンライン化を実施する行政手の続の一覧等（デジタル庁）」に示されている「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手の続」』及び『（2）年間手の続件数が1,000件以上の245種類の手の続』を中心に情報戦略課にて選定する業務

【視点②：内部事務の効率化】

- ・オンライン申請を伴う業務ではないが、市民・事業者・地域等との関わりの中で行っている業務において業務改革の実施が各所属において必要と判断する業務

【視点③：自治体システム標準化への対応】

- ・自治体システム標準化への対応において、業務改革の実施が各所属において必要と判断する業務

（2）対象業務数

視点①～③で選出した業務の合計で、10～15件である。ただし、件数の上限は定めない。なお、業務数は、申請受付からバックヤードの処理までの一連のフローを1件とするが、必要に応じて、情報戦略課と協議の上決定すること。

6 業務内容

対象業務に対して、本業務に関する伴走型支援を下記のとおり実施すること。

また、下記の業務を実施する際は、対象業務の所管課の意向をヒアリング等により確認しながら調整・整理すること。なお、ヒアリングの実施にあたっては、対象業務及びシステム環境の知見を有する従事者を参画させ、他の自治体の事例を参考とするなど事前に内容及び範囲等を十分に整理のうえ、市職員の負担を軽減するよう効率的に行うこと。

（1）現行業務の調査

対象業務について、資料の収集や所管課とのヒアリングなど適切な方法により現行業務プロセスを確認した上で、課題を抽出・整理し、現行業務フロー等現行業務の調査結果を取りまとめること。

また、現行業務の調査を行う際は、本市が令和3年度に実施した「デジタル化促進のための業務量調査分析委託」の成果物(別添資料3)や、庁内向けに実施した「オンライン申請等の状況把握」結果(別添資料4)等を十分に活

用すること。

(2) BPR（業務改革）の検討

現行業務の調査結果を踏まえて、対象業務の改善施策（案）及び新業務プロセス（案）を所管課へ提案を行い、提案内容についてヒアリングを実施した上で、新業務フロー図を作成すること。

新業務プロセス（案）の提案は、「情報システムの整備及び管理の基本的な方針(デジタル庁)」で示されている「サービス設計12箇条」（別添資料5）を踏まえ、「市民等申請者側の利便性向上」及び「職員の業務効率化」の視点を意識し、国や他自治体の動向（マイナポータルの活用、地方公共団体の基幹業務システムの統一化・標準化）などを考慮した検討を行い、市職員が容易に理解できる形で、実用的な案を整理すること。

また、新業務プロセスを検討する際には、本市が既に利用しているRPAやAI-OCR等のデジタルツールの活用・組み合わせについても考慮すること。

なお、現行業務量と比較できる形で、新業務プロセスの業務量を可視化し、新業務プロセスへの見直しによる効率化の効果について試算し結果を報告すること。

(3) 手続きオンライン化ツールでの申請フォーム等の作成支援

「5 対象業務及び対象手続数（目安）（1）対象業務」において、オンライン申請を活用する場合は、以下の提案・支援を行うこと。

ア 手続きオンライン化ツールの提案

本市で導入している手続きオンライン化ツール（ぴったりサービス、あいち電子申請・届出システム（e-tumo及びGraffer）、豊田市公式LINE（GovTechExpress）、kintone）や新業務プロセス等を踏まえ、各対象手続を効率的に運用するための手続きオンライン化ツールを情報戦略課と協議した上で提案すること。

イ 手続きオンライン化ツールでの申請フォーム等の設計

申請フォーム等の設計に関しては、「情報システムの整備及び管理の基本的な方針(デジタル庁)」で示されている「サービス設計12箇条」を踏まえ、「市民等申請者の使いやすい、分かりやすい項目（ワンスオンリー等）」や「市職員が内部事務を効率的に実施しやすい項目（デジタルファースト・ワンスオンリー等）」などを意識した提案を行い、所管課と調整の上で、取りまとめること。

また、申請フォーム等の設計に併せて、本市が手続のオンライン化をする際に運用すべき共通ルール（各種手続受付で共通する項目の記載ルール、聞き取り方や並び順など）についても、情報戦略課へ提案し、BPRマ

マニュアルに必要な応じて反映すること。

ウ 手続きオンライン化ツールでの申請フォーム等の登録、設定

実際に選定した手続きオンライン化ツール上で、設計した申請フォームの登録、設定、テスト公開を行うこと。

エ 登録した申請フォーム等の検証

登録した申請フォーム等について、市民等申請者側・職員側の動作検証を実施すること。

また、検証時の動作は、所管課にも示し、所管課から登録内容や設定等に対して、修正依頼があれば対応すること。

オ 登録した申請フォーム等の説明

登録した申請フォーム等で、実際の市民等申請者側及び職員側での手続フローについて画面推移などを用いて所管課へ示し、実運用時に所管課が問題なく運用できるように説明をすること。

(4) 相談会の開催

対象業務以外の所属においてもBPRに取り組めるよう、相談会を開催すること。相談会は、原則として対面とすることとし、1日3時間程度を計5日程度実施すること。

(5) BPRマニュアルの更新

(1)～(4)で取りまとめた内容を踏まえて、令和5年度に作成した「BPRマニュアル」を更新する際の支援を行うこと。

7 会議の開催

進捗状況報告のため、毎月1回定例会議を情報戦略課と開催すること。定例会議以外にも、必要なに応じて本業務の実施に必要な打ち合わせを本市と随時行い、十分な意思疎通を図るとともに、本市の依頼に基づき業務を実施し、円滑に業務を遂行すること。

また、定例会議に加えて、途中成果を取りまとめた中間報告(9・12月頭)についても実施すること。

8 成果物

本業務の成果物は下記のとおりとし、納入期限までに以下の印刷物及び電子ファイルを納入すること。

- | | |
|------------------|----|
| (1) 実施報告書 | 一式 |
| (2) 中間報告書(9・12月) | 一式 |

※電子ファイルについては、以下のとおりとする。

- ・電子データをウイルス対策等行ったうえで提出すること。
- ・Microsoft Word2013又はMicrosoft PowerPoint2013以降で、テキスト、図表、画像などを含む報告書の内容を編集できるファイル。
- ・Adobe Reader XIで、テキスト、図表、画像などを含む報告書の内容が閲覧できるファイル。

9 その他

- (1) 受注者は本業務を行うにあたり、業務の円滑かつ確実な遂行ができるよう、業務遂行責任者及び発注者との連絡調整担当者を定めるとともに、必要な業務遂行体制を確保すること。
- (2) 本業務における成果については、発注者に帰属する。
- (3) 本業務における成果物及び履行過程で得られたデータ等（写真、図表含む）の著作権は、発注者に帰属する。
- (4) 本業務により作成した各種書類について、発注者は受注者又は受注者以外の事業者へ委託し、版下の修正や再編集を行うことができる。
- (5) 受注者は本業務を行うにあたり、原則対象業務の全部又はこの仕様書に定める主たる部分を第三者に委託しないこと。この業務における「主たる部分」とは、BPR（業務改革）の検討における総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断等をいう。ただし、やむを得ず「主たる部分」以外を委託する場合は、発注者に「委託業務再委託承認申請書」を提出し、承認を得ること。
- (6) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて情報戦略課と協議を行い定めるものとする。