

業務説明資料

1 件名

区役所業務等のBPR検討支援業務委託

2 履行期間

契約締結日から令和6年3月29日（金）まで

3 履行場所

横浜市役所及び委託者が指定する場所

4 業務の背景・目的

本市は、今後、総人口及び生産年齢人口の減少、高齢化の進展が想定される中、これらに伴う市税収入の減少、社会保障費の増加に加え、公共施設の老朽化など多様化・複雑化する行政課題に限られた経営資源で対応していく必要がある。このため、「横浜市中期計画2022-2025」、「横浜市の持続的な発展に向けた財政ビジョン」、「行政運営の基本方針」、「横浜DX戦略」の策定等を契機として、更なる業務効率化及び市民サービスの向上を図るため、BPR（Business Process Re-engineering）の取組を推進していくこととしている。

特に、本市ではこれまでも18の行政区を設け、強みである都市の一体性を活かした効率的・効果的な行政運営を行ってきたが、社会情勢が大きく変化する中、市民の安全・安心を脅かす諸課題が新たに発生した場合の対応など、求められる行政サービスも変化している。そのため、市民サービスの最前線である区役所が、求められるサービスを将来にわたって提供していくため、「横浜市中期計画2022-2025」の計画期間中に「DXを契機とした区行政の更なる見直し・強化」に取り組むこととしており、区役所の在り方検討の一環として、業務の実態に関する調査（※1）を実施した。

本業務は、上記調査の結果を活用し、指定都市でデジタル技術やBPR等による業務改善の実績や経験を有する事業者の支援により、「DX等を活用した区役所業務等の方向性」（仮称）原案の策定を行うとともに、「DX等を活用した区役所業務等の方向性」（仮称）に繋がる区役所業務等の業務分析及びBPR事例創出を委託により実施するものである。

（※1）18区×12課（土木事務所を除く、区役所業務に関連する局業務含む）の業務・作業毎の性質（定型、非定型）、担当（正規、非正規）、年間作業件数、年間作業時間、及び各業務の所管局等のデータを係又は担当単位で得るための調査（令和4年度時点）。本契約の締結後、委託者から受託者に対し提供する。

【参考】横浜市中期計画2022-2025、横浜市の持続的な発展に向けた財政ビジョン、行政運営の基本方針及び横浜DX戦略

・横浜市中期計画2022-2025

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/seisaku/hoshin/4kanen/2022->

[2025/chuki2022-.html](https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/zaisei/jokyo/zaiseivision/zaiseivision.html)

- ・横浜市の持続的な発展に向けた財政ビジョン

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/zaisei/jokyo/zaiseivision/zaiseivision.html>

- ・行政運営の基本方針

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/shigoto/gyosei-unei/hoshin.html>

- ・横浜DX戦略

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/shigoto/digitalgov/dx-strategy.html>

5 業務内容

受託者は、「4 業務の背景・目的」を踏まえ、以下の業務を行うこと。

(1) 業務実施計画書の提出

この業務が適切に実行されるための業務実施体制、業務工程（スケジュール）、作業内容等をまとめた業務実施計画書を提出すること。

(2) BPR実施支援

委託者が指定する区役所の3業務程度について詳細な分析及び関係部署（※2）へのヒアリング等を行い、改善策の企画立案を行うこと。履行期間内に改善策の試行実施まで本市が完了できる業務については、関係部署へのヒアリング等により単月ごとの効果測定を実施することとする。

また、BPRを推進する庁内の作業部会に6回程度（対象業務3業務程度×各作業部会2回）出席し、必要な支援（ヒアリング・改善策の提案等）を行うこと。

（※2）局の業務所管課・関係課、区役所で当該業務を実施している課などを想定。ヒアリングの対象部署、対象区の数、内容によって異なる。

(3) 「DX等を活用した区役所業務等の方向性」（仮称）素案の策定

委託者が有する区役所業務等に関するデータ（※3）、本仕様書5(2)で行うBPR試行実施の成果を基に、専門的な見地から業務分析を行い、デジタル技術の活用やBPRを実施することで効率化が見込める業務及び改善に向けた手法の提案を定量的な根拠も含めてまとめ、「DX等を活用した区役所業務等の方向性」（仮称）の素案として委託者に提出すること。なお、本市区役所の組織及び業務については、横浜市区役所事務分掌条例、同規則、区役所係事務分担（※4）を参照し、予め理解を深めておくこと。

素案の構成内容は以下のように想定している。

- ・更なる業務効率化及び市民サービスの向上の実現に向けた対応の方向性、具体策の提案
- ・「4 業務の背景・目的」の【参考】で触れた、「横浜DX戦略」に掲げられた重点方針ごとのデジタル関連施策との関連性
- ・BPRを実施することで効率化が見込める業務及び改善に向けた手法

- ・部、課、係を超えた横断的な取組により実現できる全体最適の可能性
- ・BPRを継続的に推進するための体制
- ・他都市事例や根拠・データ 等

(※3) 区役所の業務の実態に関する調査(上記「4 業務の背景・目的」参照)で得られたデータ

(※4) 横浜市区役所事務分掌条例

https://cgi.city.yokohama.lg.jp/somu/reiki/reiki_honbun/g202RG00001863.html?id=j3

横浜市区役所事務分掌規則

https://cgi.city.yokohama.lg.jp/somu/reiki/reiki_honbun/g202RG00000109.html

区役所係事務分担

https://cgi.city.yokohama.lg.jp/somu/reiki/reiki_honbun/g202RG00001662.html

(4) 「DX等を活用した区役所業務等の方向性」(仮称)原案の策定支援

上記(2)及び(3)の結果を踏まえ、委託者と協議のうえ、「DX等を活用した区役所業務等の方向性」(仮称)原案の案として委託者に提出すること。提出された原案の案を用いて委託者が原案を取りまとめる際に必要な支援を行うこと。

(5) 業務打合せ

本業務の実施に関して委託者と打合せを行い、業務の円滑な進捗に努めること。

打合せは、原則として、横浜市役所又は委託者が指定した場所で行う。その他、打合せの実施方法等については、委託者と協議のうえ決定する。ウェブ会議で打合せを実施する際の有償ライセンスについては受託者にて用意すること。

業務打合せの実施毎に、日時、出席者、実施事項等の概要を記載した報告書を作成し、委託者に提出すること。

6 成果品

(1) 業務実施計画書

契約締結後から概ね2週間以内に、電子媒体(Word、Excel、Powerpoint等の形式)を委託者に提出すること。

(2) 「DX等を活用した区役所業務等の方向性」(仮称)素案

本編、概要版をそれぞれ、令和5年10月16日(月)までに製本版及び電子媒体(本編はWord形式、概要版はPowerpoint形式)で委託者に提出すること。

(3) 「DX等を活用した区役所業務等の方向性」(仮称)原案の案

本編、概要版をそれぞれ、令和6年1月末までに初版を提出し、令和6年2月末までに製本版及び電子媒体(本編はWord形式、概要版はPowerpoint形式)を委託者に提出すること。

7 その他留意事項

(1) 業務の実施に関しては、プロポーザルの内容にかかわらず、委託者と協議のうえ、業務実施

- 計画書を策定し提出すること。
- (2) 受託者は委託期間中の業務経過内容全般を把握している担当者を置き、本市と十分に連絡調整を行いながら、誠実に業務を履行すること。また、委託者から指導・助言を求められた際は、速やかに対応すること。なお、この担当者は責任者が兼ねる形でもよいこととする。
 - (3) 受託者は、委託者と十分に協議を行いながら業務を進めることとし、資料や原稿作成等の際には、必ず、委託者の確認及び指示を受けること。
 - (4) 受託者は、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせることはできない。
 - (5) 本業務は、本市契約規則、本市委託契約約款、個人情報取扱特記事項及び電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項によるほか、本仕様書に基づき実施すること。
 - (6) 成果物については、横浜市に帰属するものとする。
 - (7) 本書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、委託者と協議のうえ決定する。
 - (8) 本資料に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務実施の条件となるものではない。