

(案)

令和6年度(仮称)北九州市行政事務センター
運營業務委託仕様書

令和6年6月

北九州市

目次

1. 概要	1
1.1. 業務委託の名称	1
1.2. 業務の目的	1
1.3. 受託者に求めること	1
1.4. 委託期間	1
1.5. 履行場所、履行日、履行時間	1
1.6. 設備、備品	2
2. 業務計画の策定	2
2.1. 業務計画の内容	2
2.2. 業務計画の更新	2
3. 実施体制の確保	2
3.1. 従事者の配置	3
3.2. 責任者の配置及び責務	3
3.3. 管理者の選任及び責務	3
4. 業務内容	3
4.1. 事務センターの運営	3
4.2. 業務改革(BPR)支援	4
5. 業務の実施	4
5.1. 履行準備	4
5.2. 実施業務	4
5.3. 業務の引継ぎ	5
6. 個別業務仕様	5
6.1. 保育入所申請	5
6.2. シン・子育てファミリー・サポート事業	8
6.3. 追加業務の検討	10
6.4. 内部管理業務の改善案の提示	13
7. 成果物	14
8. 委託料及び支払い	14
9. 業務全般に対する留意点	15
9.1. 品質管理項目、要求水準	15
9.2. 研修の実施	15
9.3. 危機管理体制の構築	15
9.4. 守秘義務、情報セキュリティ対策	15
9.5. 再委託等	16
9.6. 環境への配慮	16
9.7. 特記事項	16

1. 概要

1.1. 業務委託の名称

令和6年度(仮称)北九州市行政事務センター運営業務

1.2. 業務の目的

全国的に、少子高齢化が進展する中、今後、労働力の絶対量が不足することが懸念されている。北九州市においても、労働力不足を背景として、職員確保が困難となることが想定されることから、多様化する行政ニーズに対応し、市民サービスの維持向上を図るためには、デジタル技術を活用し、より一層、労働生産性を向上させる必要がある。

北九州市では「スマラク区役所サービスプロジェクト」として、「書かない」「待たない」「行かなくていい」区役所の実現のため、新たな窓口整備に向けた設計等やオンライン予約・発券サービスの実装など、行政手続きのデジタル化による市民の利便性向上や業務の効率化に向けた取組を進めている。

今後、より必要性の高い業務に職員の人的リソースを振り分け、市民サービスの維持・向上を図るためには、申請書類の確認や定型的な入力作業等、委託可能な業務を一括して集中的に処理を行うことが必要である。さらに、自動化・省力化・集約化など、継続して業務のあり方を変革することにより継続的な業務改善を並行して行う「(仮称)北九州市行政事務センター(以下、事務センター)」を運営することで、職員の事務負担を軽減し、それにより捻出されたマンパワーを、企画立案や相談・支援機能の充実など、より重要性、必要性の高い業務に振り向けることを目的とする。

1.3. 受託者に求めること

本業務の履行にあたり、受託者は単に与えられた業務を実施するのではなく、受託者が有する知見・ノウハウを活かし、業務改善の意識を持って業務の効率化と生産性・正確性の向上を行うこと。

また、集約処理拠点における各業務の運営開始後においても、現状の事務処理方法や業務プロセス等についての課題を分析し、業務効率化やコスト抑制につながる改善提案を継続的に行い、その改善内容及び効果、コスト等について北九州市と共有すること。

1.4. 委託期間

契約締結日から令和 11 年 3 月 31 日まで

1.5. 履行場所、履行日、履行時間

(1) 履行場所(集約処理拠点の設置場所)

北九州市小倉北区城内 1 番 1 号 (部屋面積:1階、60 m²程度)

①	使用可能電気容量	50A
②	空きブレーカー	10程度
③	OA フロア	施工済(約5cm 床上げ)
④	セキュリティ機器	物理鍵での施錠

(2) 履行日及び履行時間

履行日は原則として、委託期間における土曜日・日曜日・祝日(国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日)及び12月29日～1月3日を除く日とする。

履行時間は8時30分から17時15分までとする。

また、木曜日は8時30分から19時00分までとする。

なお、各個別業務の履行にあたり、上記以外の日及び時間を標準的な業務時間とする必要がある場合は、事前に北九州市に確認し、承認を得ること。

1.6. 設備、備品

- (1) 本業務の遂行において、北九州市より以下の設備を貸与する。そのほかで業務に利用する設備(ICTツールを含む)、備品に要する費用(設置、設定、更新等一切の費用)については、原則として、すべて受託者の負担とする。

①	基幹系端末	5台
②	プリンタ	2台
③	①～②の設置・回線配備	一式

※受託者側で情報機器等を配備する際、事前に北九州市の承認を得ること。

- (2) 受託者側で内部改修をする場合は、北九州市に事前承認を得ること。業務完了時は現状復旧を原則とする。

2. 業務計画の策定

2.1. 業務計画の内容

本仕様書及び各個別業務仕様書に基づき、事務センターにおける当該業務の運用にかかる業務計画を策定すること。業務計画については、プロジェクトのスケジュールや管理体制を含むものとし、現実的かつ確実に履行できるよう計画すること。

業務計画は、各業務の履行開始前に北九州市の承認を得ること。

2.2. 業務計画の更新

業務内容の変更・追加等が発生した際には、変更内容を速やかに報告し、再度北九州市の承認を得ること。

3. 実施体制の確保

委託業務の実施にあたっては、受託者のノウハウを十分に活用し、ICT等を活用した自動化の工夫など、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。

3.1. 従事者の配置

- (1) 受託者は、受託にかかる業務を処理するため、関係法令等、業務に必要な知識を備え、円滑に業務を行える者を配置し、業務に従事させなければならない(以下「従事者」という。)
- (2) 受託者は、前号の従事者の住所、氏名を文書で予め北九州市に提出しなければならない。従事者に変更があった場合も同様とする。
- (3) 受託者は、履行場所に配置する従事者を頻繁に変えることのないよう留意するとともに、常に業務量に見合った人員を配置し、業務量増加の場合には、速やかに、従事者の増員を図り、業務に支障が生じないようにしなければならない。

3.2. 責任者の配置及び責務

- (1) 受託者は、履行場所に1名の責任者を配置しなければならない。
- (2) 責任者については、本業務又は同種の業務について1年以上の実務経験を有し、履行場所の業務管理を行うのに十分な知識・能力をそなえた者とする。
- (3) 受託者は契約後速やかに、責任者の名簿を北九州市に届け出ること。
- (4) 責任者の責務は以下のとおりとする。
 - (ア) 履行場所において業務の処理状況を把握し、適切に管理すること
 - (イ) 履行場所において従事者の指揮監督を行うこと
 - (ウ) 履行場所において北九州市と受託者の窓口となり協議・連絡を行うこと

3.3. 管理者の選任及び責務

- (1) 受託者は、業務全般を管理する管理者を1名選任し、北九州市に届出なければならない。
- (2) 管理者の責務は以下の通りとする。
 - (ア) 業務全般における処理状況を把握し、適切に管理すること
 - (イ) 業務全般における従事者の指揮監督を行うこと
 - (ウ) 業務全般における北九州市と受託者の窓口となり協議・連絡を行うこと

4. 業務内容

本業務委託の内容は以下とし、詳細については「5. 業務の実施」および「6. 個別業務仕様」のとおりとする。

4.1. 事務センターの運営

- (1) 保育入所申請
保育入所事務において、電子申請の受付および書類確認をはじめとした一部業務
- (2) シン・子育てファミリー・サポート事業
シン・子育てファミリー・サポート事業において、北九州市から提供会員への交付金の算定および支給にかかる業務

4.2. 業務改革(BPR)支援

(1) 追加業務の検討

令和7年度以降に事務センターに委託する追加業務について、北九州市との協議により、5業務程度を選定し、検討・分析を実施

(2) 内部管理業務の改善案の提示

令和6年度以降に内部管理業務におけるBPRを推進するため、北九州市との協議により、2業務程度を対象として選定し、ルールの見直し、廃止、統合、簡素化などについて検討・分析を実施し、組織横断的に行われている業務そのものの見直しに向けた改善案を提示

5. 業務の実施

5.1. 履行準備

(1) 業務計画書の作成

業務取扱期間の開始日から円滑に業務運営できるよう、契約締結から業務開始までの間に、個別業務仕様及び北九州市が提供する各種資料等を参考として北九州市と協議しながら、次の事項を含む業務計画書を作成し、北九州市の承認を得ること。

- (ア) 業務分担を明確にした組織体制
- (イ) 運用開始までのスケジュール
- (ウ) 管理者、責任者の名簿
- (エ) 想定業務量と要員配置
- (オ) 個人情報保護体制
- (カ) 履行場所、レイアウト図
- (キ) 業務知識、端末操作の習熟及び守秘義務等従事者の質的向上のための研修予定、及び使用する研修資料等
- (ク) その他契約書及び仕様書の条項における北九州市に示すべき事項

また、業務計画書に変更のある場合は、その都度北九州市の承諾を得ること。

(2) 業務マニュアルの作成

個別業務仕様に基づき、申請書類の確認方法や書類およびデータの受渡しサイクル、業務所管課へのエスカレーションルール等の運用を具体化した業務マニュアルを作成し、北九州市の承認を得ること。

(3) 履行環境の整備

北九州市が実施する基幹系端末利用環境(ネットワーク)の設置以外で受託者が手配する業務運営に必要な什器・備品の設置や執務室における情報セキュリティ対策は、北九州市が指定する期日までに整備を行うこと。

5.2. 実施業務

(1) 個別業務の履行

本業務で取り扱う各個別業務について、業務計画書および個別仕様に基づき円滑な運営、総合的な進行管理、調整等を行うこと。また、業務運用の変更等が生じた場合は、業務計画書及び業務マニュアルについて適宜見直しを行い、北九州市と協議または報告し、事前に承認を得ること。

(2) 業務改善

履行を開始した前述の「4.1 事務センターの運営」業務について、初年度以降も BPR の観点で継続的に見直し、業務の効率化やコスト抑制につながるよう ICT ツールの活用を含む改善施策を提案すること。見直し内容については北九州市と協議し、業務計画書や業務マニュアルの改訂を行うとともに、業務や見直し内容に関するノウハウを共有するため、定期的に業務所管課との情報共有の場を設けること。開催の頻度については、受託者と北九州市の協議により決定する。

(3) 個別業務の運営管理

イレギュラーや特殊な対応をおこなった場合においても、その内容について北九州市が確認できるよう管理を行うこと。

事務センターの運営における各個別業務の対応件数、業務時間や処理状況については、別途業務報告書に取り纏め、北九州市に報告を行うこと。

5.3. 業務の引継ぎ

本業務が終了又は他の事業者に変更となる場合は、受託者は北九州市の指示のもと、北九州市又は次期受託者が継続して本業務を遂行するために必要な引継ぎを行うこと。

その場合、受託者は北九州市及び次期受託者と協議の上、引継ぎ対象事項及び引継ぎスケジュールを定めること。

また、引継ぎ期間は北九州市と次期受託者との契約締結後、契約終了日までに実施すること(引継ぎ期間は概ね 4～ 5 か月を想定している)。

受託者は、契約期間終了後に生じた引継ぎ対象事項の問題について、契約期間終了後であっても北九州市の要請に応じて必要な支援を行うこと。

6. 個別業務仕様

6.1. 保育入所申請

(1) 業務名

保育入所申請業務

(2) 業務の目的

保育入所申請は現在、グラフターによるオンライン申請に対応しているが、令和 6 年 7 月より書類の添付が可能になる等のアップデートを予定している。

これに伴い、オンライン申請の受付に係る事務をはじめ、システム入力作業および一部通知の発送作業を委託するもの。

(3) 取扱期間及び業務量

(ア) 取扱期間

令和 6 年10月1日から令和 11 年 3 月 31 日まで

(イ) 年間業務量(令和5年度実績を踏まえた想定件数)

申請受付総数:約5,900件

月別受理数

	4月 (3/16~ 4/15)	5月 (4/16~ 5/15)	6月 (5/16~ 6/15)	7月 (6/16~ 7/15)	8月 (7/16~ 8/15)	9月 (8/16~ 9/15)	10月 (9/16~ 10/15)	11月 (10/16~ 11/15)	12月 (11/16~ 1/9)	1月 (1/10~ 1/24)	2月 (1/25~ 3/6)	3月 (3/7~ 4/15)
申請件数	400	300	400	400	400	500	400	500	1,000	800	400	400

(4) 業務内容

主に下記作業に関連する業務であり、詳細については北九州市と受託者の協議により決定する。

(ア) 受付(WEB 申請処理)

申請者から電子申請を受付け、申請書を PDF でダウンロードする。

(イ) 申請内容の確認

電子申請の内容について確認する。

(ウ) 点検/書類の不備確認

申請内容及び添付書類に不備がないか点検・確認を行い、問題がなければ申請情報を各区へ送る。また、不備があった申請については、申請者へ不備是正の連絡・確認を行い、再申請または資料の追加提出が必要な場合はその旨を申請者へお伝えする等、不備対応を行う。

(エ) 点数の設定

各区から申請書類を受領し、利用調整基準表を用いて点数設定を行う。

(オ) 申請情報の登録

点数設定が完了した申請について、子ども子育て支援システムに申請内容を入力し、入力内容の確認後、本庁へ入力完了の連絡を行う。

(カ) 支給認定通知書の手配

子ども子育て支援システムより支給認定通知書を出力のうえ写し等を取り、発送者一覧表を作成し、各区へ決裁を依頼する。

(キ) 支給認定通知書の発送

各区での決裁が下りた支給認定通知書について、封入封緘し、発送する。送付方法と期日は業務所管課と協議のうえ、定めた方法で送付する。

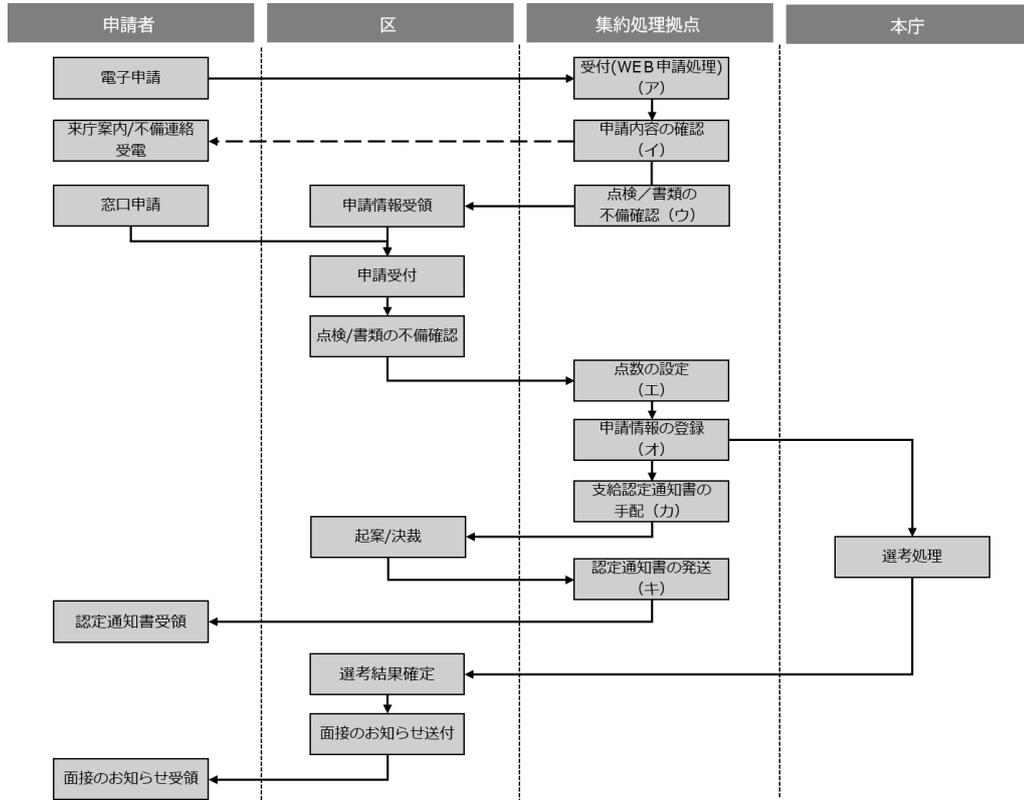
(ク) オンライン申請に関する問い合わせ対応

オンライン申請を希望する申請者からの問い合わせ要望に対し、マニュアルやFAQ等を作成のうえ、回答を行う。対応できない内容については、問い合わせ内容について業務所管課へ連携する。

(5) 進捗管理

上記(ア)~(ク)の作業について、受託者側は進捗管理を実施し、区役所側と常に最新の進捗状況が共有できるようにすること。また、進捗管理の方法については、受託者が提案し、業務所管課と調整のうえ、決定するものとする。

(6)業務プロセス(概要)



(7)納品成果物

成果物	納品日	納品方法	納品場所
業務計画書	各業務運用前 改定時	電子データ	協議のうえ決定
業務マニュアル	各業務運用前 改定時	電子データ	協議のうえ決定
教育・保育給付認定 申請書兼利用調整 申込書	協議のうえ決定	原本または 電子データ	協議のうえ決定
添付書類	協議のうえ決定	原本または 電子データ	協議のうえ決定
支給認定通知発送 者一覧表	協議のうえ決定	電子データ	協議のうえ決定
中間報告資料(※)	①令和6年11月30日 ②令和7年1月31日	電子データ	デジタル市役所推進室

(※)本業務の運営開始から納品日時点における以下の内容がわかる資料

- ・月毎の本センターでの当該業務の作業時間および区役所から移管できた作業時間
- ・運営中に判明した問題点(対応済みの場合はその解決策)
- ・所管課との情報共有を行った回数およびその際の議事録

(8)その他

各業務については、滞留なく速やかに行うこと。また上記以外の、仕様に記載のない業務については、業務所管課と協議を行い、対応を検討すること。

6.2. シン・子育てファミリー・サポート事業

(1) 業務名

シン・子育てファミリー・サポート事業

(2) 業務の目的

本事業は、休日出勤や急な残業、子どもの軽い病気、またはリフレッシュしたいときなどに地域の輪(有料ボランティア会員)により子どもを持つ家庭を支える事業であり、提供会員と利用会員間で一時的に子供を預ける際のやり取りを円滑に進めるサポートを実施している。

本業務は、現在の「ほっと子育て支援事業」が令和6年度10月以降に名称を変え、利用料金の引き下げおよび提供会員への交付金の給付を実施するにあたり、発生する事務作業を委託するものである。

(3) 取扱期間及び業務量

(ア) 取扱期間

令和6年10月1日から令和11年3月31日まで

(イ) 年間業務量(令和5年度活動報告実績を踏まえた想定件数)

申請受付総数:約7,500件

月別受理数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
申請件数	600	600	700	600	600	700	700	600	700	500	500	700

(4)業務内容

主に下記作業に関連する業務であり、詳細については北九州市と受託者の協議により決定する。

(ア) 交付金額の計算

ほっと子育てふれあいセンター(以下、ふれあいセンター)より活動報告書を受領し、内容確認のうえ、交付金額を計算する。計算完了した後、交付決定一覧表を作成し、本庁に決裁を依頼する。

(イ) 交付決定通知書及び請求書の発行

決裁が完了し、交付が決定した提供会員に対して、交付決定通知書および請求書の発行と発送を行う。

(ウ) 請求書の受領

提供会員から送付される請求書を受領し、内容の確認を行う。また、交付決定した提供会員のうち、請求書の返送が無い対象者について確認を行う。

(エ) 未提出者リストおよび翌月振込予定者リストの作成

請求書の返送がない対象者について、未提出者リストを作成し、ふれあい

センターへ送付する。また、請求書返送タイミングによって振込が翌月以降となる対象者については、翌月振込予定者リストを作成し、ふれあいセンターへリストを送付する。

(オ) 入金データ/リストの作成

請求書内容に基づき、入金データおよび入金決定額リストを作成し、本庁へ送付する。

(カ) 入金エラー対応

本庁での支払処理時、エラーが発生したデータについて、エラー情報として受領し、ふれあいセンターへエラー内容を送付する。修正口座情報等を受領のうえ、修正対応を行う。必要に応じ、入金データを再作成し、本庁へ送付する。

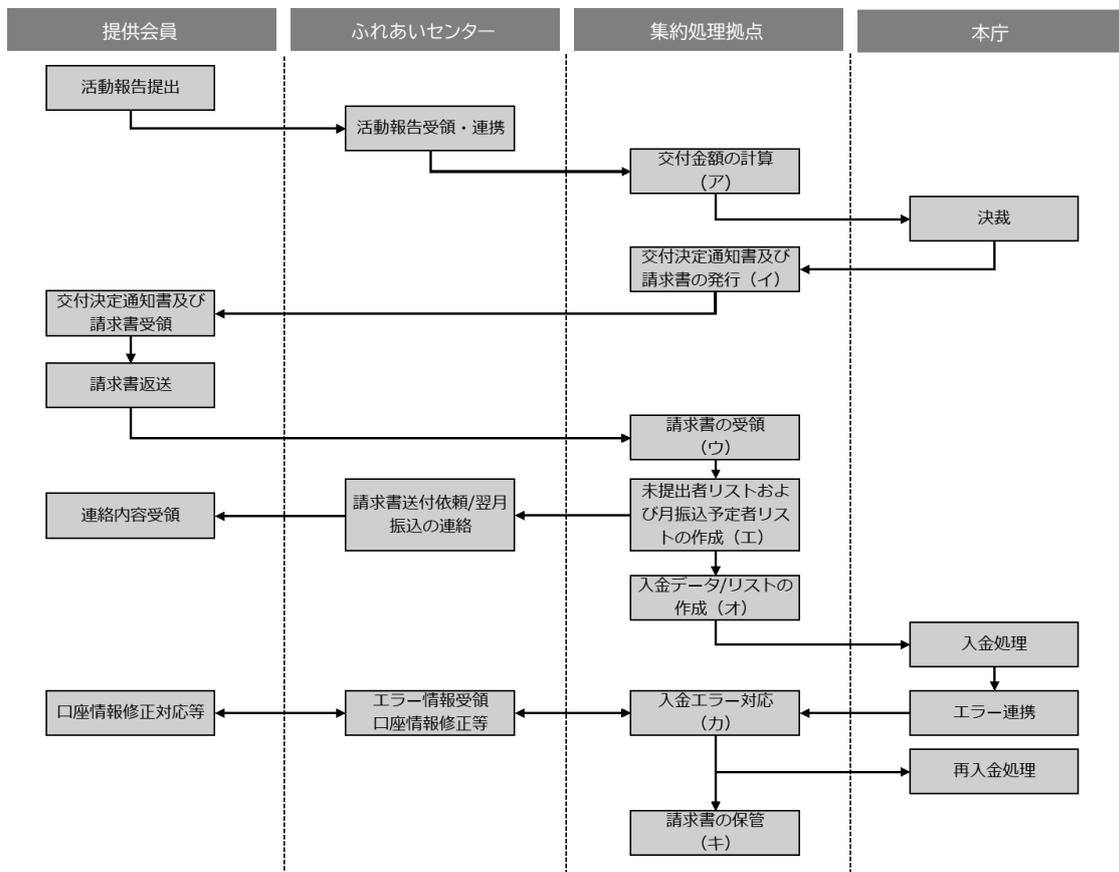
(キ) 請求書の保管

入金完了した請求書について、入金処理ごとに識別できる状態にしたうえでファイリングし保管する。

(5) 進捗管理

上記(ア)～(キ)の作業について、受託者側が進捗管理を実施し、常に最新の進捗状況を共有できるようにすること。また、進捗管理の方法については、受託者が提案し、業務所管課と調整のうえ、決定するものとする。

(6) 業務プロセス(概要)



(7)納品成果物

成果物	納品日	納品方法	納品場所
業務計画書	各業務運用前 改定時	電子データ	協議のうえ決定
業務マニュアル	各業務運用前 改定時	電子データ	協議のうえ決定
請求書	協議のうえ決定	原本または 電子データ	協議のうえ決定
添付書類	協議のうえ決定	原本または 電子データ	協議のうえ決定
交付決定一覧表	協議のうえ決定	電子データ	協議のうえ決定
入金決定額リスト	協議のうえ決定	電子データ	協議のうえ決定
中間報告資料(※)	①令和 6 年 11 月 30 日 ②令和 7 年 1 月 31 日	電子データ	デジタル市役所推進室

(※)本業務の運営開始から納品日時点における以下の内容がわかる資料

- ・月毎の本センターでの当該業務の作業時間
- ・運営中に判明した問題点(対応済みの場合はその解決策)
- ・所管課との情報共有を行った回数およびその際の議事録

(8)その他

各業務については、滞留なく速やかに行うこと。また上記以外の、仕様に記載のない業務については、業務所管課と協議を行い、対応を検討すること。

6.3. 追加業務の検討

(1)業務の概要

令和 7 年度以降に事務センターに委託する追加業務について、北九州市と協議により、5業務を選定し、委託範囲を検討すること。候補となる業務の内容や業務量を調査し、BPR の観点から業務の見直しを行うこと。業務の集約・委託化に加えて、ICT ツールの活用等による改善施策を提案し、業務を移管する場合の業務量とコストを試算すること。

(2)業務内容

(ア) 対象業務の選定

令和 3 年度に北九州市が実施した業務量調査のデータを活用し、職員の判定を要しない定型・大量業務や紙媒体の使用量が多い業務の中から市との協議により、対象として 5 業務選定すること。業務選定にあたっては、国のガイドライン等を参照し、自治体の事務のうち業務委託できる範囲であることを示すこと。

(イ) 業務の詳細分析・課題の明確化

(ア)で選定した業務の現行の業務フローの中から、定型的な事務作業の集約処理等に向けて、対象業務を担当する所属へのヒアリングその他必要な情報収集を行い、エンドツーエンドでの業務フローや業務時間等の分析を行うことにより、課題を明確化すること。

(ウ) 集約化など業務効率化を実施するうえでの要件の分析・整理

①業務ごとの効率化に必要な要件の分析

分析した業務フロー、業務プロセス、業務量をもとに明確化した課題に対し、ECRS (Eliminate:排除できないか、Combine:結合できないか、Rearrange:交換できないか、Simplify:簡素化できないか)の観点から業務を整流化・標準化した上で、業務の集約化を基本とした具体的な運用方法(運用の流れ、事務手順等)を検討し、業務ごとに必要な人員、業務量、情報システム等の設備、セキュリティ要件、システム改修や新たなシステムの導入等の要否、その他必要な要件を整理する。

運用方法を検討するうえでは、業務のDXや運用の見直しなど現行業務の改善も含め検討し、「北九州市情報セキュリティポリシー」に従った内容とするなど、効率的かつ現実的な方法で整理すること。また、要件を整理するうえでは、マイナポータルの活用や地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化などの国の動向や北九州市の取り組み状況を踏まえ、基幹業務システムの統一・標準化対応前と対応後の両方の視点で検討を行うこと。

②業務ごとの必要なコストの算出

上記(ア)の検討を踏まえ、業務ごとに人件費、郵送代等の事務経費、システム改修費など必要な経費を算出すること。要件について複数の案を提示する場合は、比較が可能となるようにそれぞれの案に応じたコストの算出を行うこと。

③対象業務のコスト比較、集約化等の優先順位の評価

上記で整理した要件及びコストを踏まえ、業務ごとに業務効率化の効果とコストの比較検証を行い、段階的に業務の集約化を行うことを想定し対象業務を選定するうえでの優先順位について評価すること。

(エ) 集約化等の実施に関する要件整理

①体制、設備、体制、導入スケジュールなどの要件整理

上記(ウ)で整理した業務ごとの必要人員や実施期間等を踏まえ、平準化など効率的な方法を検討し、複数の業務を集約処理するために必要な体制についての要件を整理し、必要な部屋面積の見込みを設定すること。

設備について、上記(ウ)で整理した情報システムの設置台数のほか、ネットワーク回線・電話回線、電源・照明、セキュリティ、内装、空調・防災設備、その他必要な什器・備品などの要件を整理すること。

導入スケジュールについて、上記(ウ)で整理した業務ごとの実施期間や優先順位等を踏まえ、各業務の導入時期や必要な準備期間を整理すること。

②実施に必要なコストの算出

上記①の検討を踏まえ、設備の調達経費、人件費などの必要経費を算出すること。要件について複数の案を提示する場合は、比較が可能となるようにそれぞれの案に応じたコストの算出を行うこと。

③実施に関するコスト比較

上記①、②で整理した要件及びコストを踏まえ、業務効率化の効果とコストの比較を行い、各要件に関する妥当性について検証を行うこと。

(3)納品成果物

成果物	納品期限	納品方法	納品場所
実施計画書案	令和6年12月28日	紙媒体 1部 電子データ	デジタル市役所推進室
マニュアル案	令和6年12月28日		
概算見積書	令和6年10月中旬		
その他	協議のうえ決定		

納品は、いずれもデータ(PDF形式及び元データの形式(Microsoft Word や Microsoft PowerPoint など))で行うこと。

(ア) 実施計画書案

上記(2)で整理した運用方法や要件等、業務の集約化の実施内容をまとめたもの。

(イ) マニュアル案

各業務について、現場で行う作業の詳細情報を整理したもの。

習熟度を問わず、当該マニュアルを基に、業務上の注意点を踏まえながら業務を進めることができるもので、業務集約前と集約後でそれぞれ作成する。

(ウ) 概算見積書

(エ) その他、事務センターの業務に追加するうえで必要となる資料

(4)令和4年度、令和5年度に検討・分析した業務

(ア)令和4年度実施

①就学援助の申請受付・認定・支給業務

区役所担当部署:保健福祉課(子ども・家庭相談コーナー)

本庁の所管部署:教育委員会事務局学校支援部学事課

主に利用するシステム:就学援助システム

②放課後児童クラブ利用料減免の受付・審査・交付業務

区役所担当部署:保健福祉課(子ども・家庭相談コーナー)

本庁の所管部署:子ども家庭局子育て支援部子育て支援課

主に利用するシステム:なし

③自立支援医療(精神通院医療)の申請受付・認定・交付業務

区役所担当部署:保健福祉課(高齢者・障害者相談コーナー)

本庁の所管部署:保健福祉局技術支援部精神保健福祉センター

主に利用するシステム:障害福祉システム、住民基本台帳システム

④精神障害者保健福祉手帳の申請受付・認定・交付業務

区役所担当部署:保健福祉課(高齢者・障害者相談コーナー)

本庁の所管部署:保健福祉局技術支援部精神保健福祉センター

主に利用するシステム:障害福祉システム

⑤生活保護の医療券・調剤券・介護券の発行・送付・停止業務

区役所担当部署:福祉事務所(保護課)

本庁の所管部署:保健福祉局総務部保護課

主に利用するシステム:生活保護システム

(イ) 令和5年度実施

① 保育所業務(入所、変更、要件確認の3業務)

区役所担当部署: 保健福祉課(子ども・家庭相談係)

本庁の所管部署: 子ども家庭局子ども家庭部こども施設企画課

主に利用するシステム: 子ども子育て支援システム

② ほっと子育て支援事業

区役所担当部署: なし

本庁の所管部署: 子ども家庭局子育て支援部子育て支援課

主に利用するシステム: なし

6.4. 内部管理業務の改善案の提示

(1) 業務の概要

令和6年度以降に内部管理業務におけるBPRを推進するため、北九州市との協議により、2業務程度を対象として選定すること。候補となる業務の内容や業務量を調査し、BPRの視点からルールの見直し、廃止、統合、簡素化などについて検討・分析を行い、組織横断的に行われている業務そのもの見直しに向けた改善案を提示すること。

(2) 業務内容

(ア) 対象業務の選定

令和3年度に北九州市が実施した業務量調査のデータを活用し、内部管理業務でノンコア業務(専門性が不要でかつ定型的なもの)の比重が高いものの中から、市との協議により、対象として2業務程度を選定すること。

(イ) 業務の詳細分析・課題の明確化

(ア)で選定した業務の現行の業務フローの中から、定型的な事務作業のルールの見直し、廃止、統合、簡素化など、組織横断的に行われている業務そのもの見直しに向けて、対象業務を担当する所属へのヒアリングその他必要な情報を収集し、エンドツーエンドでの業務フローや業務時間等の分析を行うことにより、課題を明確化すること。

(ウ) ルールの見直し、廃止、統合、簡素化など、組織横断的に行われている業務そのもの見直しを実施するうえでの要件の分析・整理

① 業務ごとの組織横断的に行われている業務そのもの見直しに必要な要件の分析

分析した業務フロー、業務プロセス、業務量をもとに明確化した課題に対し、ECRS(Eliminate: 排除できないか、Combine: 結合できないか、Rearrange: 交換できないか、Simplify: 簡素化できないか)の観点から業務を整流化・標準化した上で、具体的な運用方法(運用の流れ、事務手順等)を検討し、組織横断的に行われている業務そのもの見直しに必要な要件を整理する。

運用方法を検討するうえでは、業務のDXにも配慮し、「北九州市情報セキュリティポリシー」などに従って検討を行うこと。

②業務ごとの必要なコストの算出

上記(ア)の検討を踏まえ、業務ごとに人件費、郵送代等の事務経費、システム改修費など必要な経費を算出すること。要件について複数の案を提示する場合は、比較が可能となるようにそれぞれの案に応じたコストの算出を行うこと

③対象業務のコスト比較、集約化等の優先順位の評価

上記で整理した要件及びコストを踏まえ、業務ごとに業務効率化の効果とコストの比較検証を行い、段階的に業務の集約化を行うことを想定し対象業務を選定するうえでの優先順位について評価すること。

(エ) ルールの見直し、廃止、統合、簡素化など、組織横断的に行われている業務そのもの見直しに関する改善策の提案

(ウ)で整理をした内容をもとに、業務の改善策(実施計画書・マニュアル)を提案すること。

(3)納品成果物

成果物	納品期限	納品方法	納品場所
実施計画書案	令和6年12月28日	紙媒体1部 電子データ	デジタル市役所推進室
マニュアル案	令和6年12月28日		
その他	協議のうえ決定		

納品は、いずれもデータ(PDF形式及び元データの形式(Microsoft Word や Microsoft PowerPoint など))で行うこと。

(ア) 実施計画書案

上記(2)で整理した要件等、組織横断的に行われている業務そのもの見直しの実施内容をまとめたもの。

(イ) マニュアル案

対象業務について、改善策の詳細情報を整理したもの。

習熟度を問わず、当該マニュアルを基に、業務上の注意点を踏まえながら業務を進めることができるもので、見直し前後でそれぞれ作成する。

7. 成果物

成果物は、各個別業務仕様で定めるものとする。個人情報を含む電子データの納品方法は、北九州市指定の方法で行う。その他成果物の納品については、各業務個別仕様の定めや北九州市との協議に基づき、各納品日までに各納品場所に納品すること。

8. 委託料及び支払い

委託料は本業務を履行するために必要な費用一切を含む。

支払いの時期及び金額については、北九州市と受託者で協議のうえ、契約時に定める。

なお、原則毎年度、業務想定時間と実作業時間を比較検討し、業務の追加及び削除や業務量の増減、業務フローの変更等が必要となる場合には、各年度の委託料についても北九州市と受託者が協議のうえで見直しを行う。

9. 業務全般に対する留意点

9.1. 品質管理項目、要求水準

本業務の実施にあたっては、正確性を重視し、間違いが生じないように十分留意するとともに、間違いを検知する体制を整備し、可能な限り100%に近い品質を提供するよう努めること。

市民等との対応の際には、常に規律正しく好感の持てる態度と言葉遣いを心掛け、迅速かつ丁寧に統一した対応ができるようにすること。

市民等からの問い合わせに対する回答に疑問点が生じた場合は、責任者等を通じて直ちに各業務所管課に速やかに確認を行い、適切に対処すること。

9.2. 研修の実施

受託者は、各個別業務の開始までに、業務従事者に対して事前研修を行い、円滑な業務の実施が進められるようにすること。

9.3. 危機管理体制の構築

受託者は、個人情報の取扱いや市民対応等におけるトラブルの未然防止対策や、万一トラブルが発生した際の危機管理体制を構築すること。

(1) 事故発生時の対応

事故等の発生を確認した場合は、直ちに北九州市に報告するとともに、受託者が責任を持って適切に対処し、「事故報告書」(書式は任意)により報告すること。

なお、事故発生時の具体的な対応フローやタイムライン等については、受託者が業務開始までに業務計画書として提出し、北九州市の承認を得ること。

(2) 非常緊急時の対応

その他、非常時または緊急時の対応が必要になった場合も、直ちに北九州市と協議し、必要な措置を講じること。

9.4. 守秘義務、情報セキュリティ対策

(1) 受注者は、発注者に対し、管理者として秘密の保持に注意を払う義務の履行を担保するために従事者との連署による誓約書を提出しなければならない。

(2) 端末機周辺への通信機器類(携帯電話、スマートフォンを含む)、カメラ等の携行は禁止する。

(3) 受注者は、個人情報に関し事故が発生したとき又は発生するおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告しなければならない。

(4) 情報セキュリティポリシー等を遵守し、履行期間において取り扱う情報に細心の注意を払うとともに、定期的な教育や業務運用の点検を含む情報セキュリティ対策を徹底すること。

9.5. 再委託等

受託者が第三者に再委託等を行う場合、北九州市が受託者に求める守秘義務や情報セキュリティ対策等を始めとした合意内容を、再委託先が確実に履行することを、受託者が担保することとし、受託者は、再委託先の本業務に関する行為について、一切の責任を負うものとする。

なお、再委託を行うことが仕様書等の趣旨及び内容と照らし合わせ不相当と認められる場合、再委託を承認しないことがある。

9.6. 環境への配慮

本業務の履行においては、北九州市が運用する環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷の低減に努めること。

- (1) 電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めること。
- (2) ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- (3) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙使用量を減らすように努めること。

9.7. 特記事項

- (1) 本業務の履行に当たり、仕様書等に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、北九州市と受託事業者の協議の上、別途定めることとする。
- (2) 契約金額には、事務センター運営にかかる一切経費を含むとともに、企画立案により付加された機能など、仕様書に記載はないが実施が効果的と認められる事項を行う場合においても、本契約金額内で支出すること。
- (3) 本業務履行にあたり、本市及び関係者から提供を受けた資料等について、本業務にのみ使用するものとする。ただし、あらかじめ本誌の承諾を得たものについてはこの限りではない。
- (4) 履行にあたり、受託者の不注意等の瑕疵により生じた故障等は受託者の責任において処理すること。
- (5) 履行場所内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なう恐れがある場合、受託者が緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講ずることができる。なお、受託者は当該合理的処置を講じた後、直ちにその旨を本市に通知するものとする。