

自律的な業務改善組織への変革プロジェクト(令和3年度)支援業務委託 提案依頼用仕様書

1 業務委託名

自律的な業務改善組織への変革プロジェクト(令和3年度)支援業務委託

2 業務の目的

芦屋市において、芦屋市新行財政改革基本計画(第1期 R3-R7)を策定し、その中で「業務変革」を柱の一つとしている、本計画の取組み方向性にもとづき、自律的な業務改善組織への変革プロジェクト(以下、「本事業」という)を実施し、職員が本事業を通じ、業務分析、プロセスの見直し、最適化したプロセスの試行及び実装により、継続的に業務を最適化していくスキルを獲得し、そのノウハウが組織に蓄積するため。

3 履行期間

契約締結日から令和4年3月 31 日まで

4 自律的な業務改善組織への変革プロジェクトについて

(1) プロジェクトの概要

業務改善のための知識とスキルを持つ職員を育成するとともに庁内で共有し、業務改善コンサルティングの内製化を目指す。令和2年度に実施した事前の業務調査を踏まえて、3年間の政策的事業として以下の5つのステップのプロジェクトを実施する。実践を通じた人材の育成に主眼を置き、今年度については、先行事例や専門的なスキルを本事業で職員自らが活かすための、ファシリテーション型の支援業務を委託する。今回の委託については単年度契約とする。

令和3年度の支援業務の範囲は①～③の範囲を想定している。

- ① 事前調査をもとに選定した改善対象職場への対策チームを立ち上げ
- ② 職場に応じた業務分析を行い、改善案を策定する
- ③ ツール導入の場合は内製化、外部委託の切り分けを行う
- ④ 人材育成カリキュラムの策定とプロセスのフレーム作成、見直し
- ⑤ 上記ステップを繰り返し自律的に業務改善を行う文化を定着させる

(2) プロジェクト3か年で目標とする成果

① 定性効果

庁内の業務改善の自律性の向上

職員の業務に対するモチベーションの向上

② 定量効果

5年間で5,000時間の業務改善効果 もしくは 1時間=2,000円に換算し、システムの置き換えや委託費等についてコストダウンした金額で計算

5 芦屋市の事業実施体制について

下図を参照。特に次の2つが、本事業の芦屋市側の中核となる。

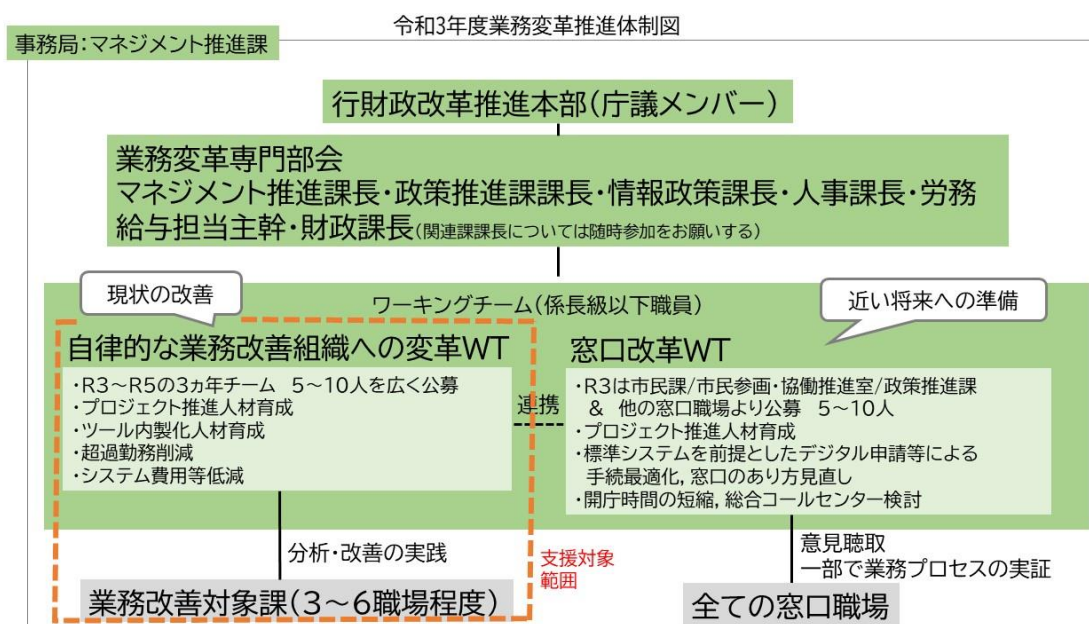
(1) 事務局:マネジメント推進課

担当係長が芦屋市側のプロジェクトマネージャーとなる

(2) 本事業実施主体:自律的な業務改善組織への変革ワーキングチーム(以下「業務改善WT」という)

市内の公募により職場横断的に係長級以下の職員で構成し、業務改善対象職場の分析調査、改善案の策定、実装支援を行う

(図1)



6 芦屋市業務環境の概要

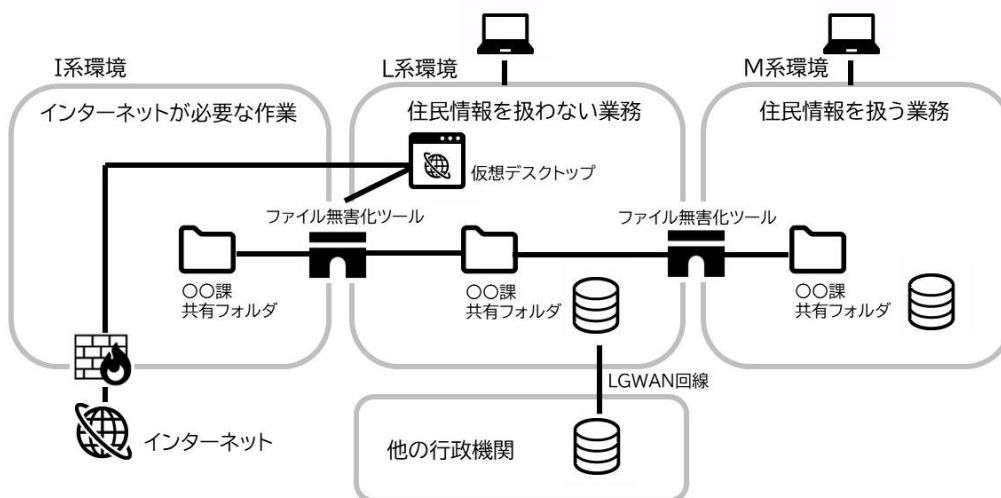
(1) 業務ネットワーク環境

以下の3系統にネットワークが分離されている

M系	住基関連業務や課税、介護など住民情報(マイナンバーを含む住民の個人情報)を扱う業務環境。以下のI系・L系とは異なる端末を使用。該当する業務の職員のみ利用する。
L系	LGWAN(地方自治体専用閉域ネットワーク)と接続された住民情報を扱わない業務環境。庁内グループウェア、財務会計システム等はこちらの環境で使用。基本的に全職員が利用する。
I系	L系端末から仮想デスクトップツールにより接続するインターネット利用環境。外部メールのやりとりや、インターネット接続が必要な限定的な業務でのみ利用。サーバデスクトップ共有方式で、個人の環境にアプリをインストールすることはできない。地域のセキュリテクラウド及び、芦屋市のフィルター機能により、アップロードやファイル共有サービス等にはアクセスが制限される。

(図2)

芦屋市の業務ネットワークイメージ図



(2) その他の業務環境についての概要

- ・M系 \leftrightarrow L系間, L系 \leftrightarrow I系間は無害化ツールを通してファイルの転送が可能。ただし、転送できるファイルの種類は, PDF, 一般的な office 系ファイル等に限定される。
- ・業務用ファイルは, 職場ごとに割り当てられた共有フォルダに保存する。他の職場の共有フォルダの閲覧はできない。
- ・全庁的な情報共有は, グループウェアの掲示板, 庁内メール, 庁内ファイルアップローダーを利用している。
- ・業務情報の取扱いは, 芦屋市情報セキュリティ基本方針に関する要綱による。
- ・業務端末とは異なるタブレット端末(課長級以上に配布。また貸出し用として10 台程度配備)を用いて, zoom, webex 等のオンライン会議ツールの利用が可能。

7 芦屋市において本事業の推進のため利用を想定しているシステム, ツール

(1) RPA ツール WinActor デスクトップ版(NTT ネオメイト)

- ・L系環境 フル機能版 \times 1, 実行版 \times 2
- ・M系環境 フル機能版 \times 2, 実行版 \times 1

(2) 兵庫県電子申請システム(富士通)

LGWAN 環境から ASP サービスを通して, インターネット上に申請フォーム, アンケートフォームを作成できる。

(3) Office インストール版(マイクロソフト)

端末によってバージョンは 2013, 2016, 2019 のいずれかがインストールされている。Word, Excel, PowerPoint は標準導入されている, Access は一部の端末で導入。

(4) ビジネスチャットツール elgana(NTT DATA)

令和3年4月より一部の職場で利用開始。本年度後半には全庁展開を予定している。

(5) 業務概要シート(エクセル)

令和3年3月より、全職場に対して業務の5W2Hを統一フォーマットのエクセルで作成する取組を実施開始している。

(6) 業務時間計測ツール(エクセル)

業務単位で経過時間を記録, 分析できるマクロ付きエクセル。

(7) 業務改善アプリ作成ツール(未定)

クラウドで利用できる汎用的なノーコード/ローコードツールを今年度以降で導入を検討中。

8 業務内容について

(1) 業務改善対象業務の選定支援

改善対象職場より, ヒアリング等を行い, 改善業務の選定を行う際に, 予測される効果, 難易度などから優先順位をつけるためのアドバイスを行う。改善対象職場については, 別添「改善対象職場一覧」を参照

(2) 業務分析に関する支援

改善対象職場に対して, 業務プロセス及び職場業務全体の分析を該当職場の職員及び業務改善 WT により行う際に, 調査分析手法, 業務の可視化についてフレームワークの提供やアドバイス等を行う。

(3) 改善案検討のファシリテーション支援

分析結果をもとに, 業務改善 WT が改善案を検討する際に, 会議のファシリテーション支援及び民間や他市事例の等より解決策についてのアドバイスを行う。

(4) 改善案実装のためのプランニング支援

改善案の実装に障害がある場合, 課題を整理し, 障害をクリアするために必要な手順を押しさえ, 現実的なプランニングの支援を行う。

上記の業務内容について打ち合わせ等(計画策定, 進捗確認, 結果報告)3日程度の他, 実地による業務改善 WT のファシリテーションと, メールやオンラインミーティングによるアドバイス・フォローアップを組み合わせて支援を行うこと。

9 成果物

支援業務報告書を成果品とする。報告書には, 業務委託の実施内容の他に, 本業務委託の成果により事業年から5か年で見込まれる効果額及び, 本事業にかかわった職員について総括的な所見を項目として盛り込むこと。

※委託業務による成果物の著作権(著作権法第27条及び28条の権利を含む)については、成果物の納入時に受託者から本市に無償で譲渡するものとする。また、受託者は著作者人格権を行使または主張しないものとする。

※納品物は電子データとする。業務分析などで使用するフレームについては、オープンデータとして公開することを前提に、エクセルなどデータ利用しやすい形で支援業務報告書の添付資料として納品することとする。

10 支払方法

業務完了後、適法な請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。

11 法令遵守

受託者は、次に掲げる法令等を遵守することについて誓約書を提出し、誠実に、業務の履行にあたるものとする。

- (1) 労働基準法(昭和22年法律第49号)、最低賃金法(昭和34年法律第137号)及び労働安全衛生法(昭和47年法律第57号)等労働関係諸法令
- (2) 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律(平成12年法律第100号)
- (3) 芦屋市契約規則(昭和62年芦屋市規則第6号)
- (4) 芦屋市個人情報保護条例(平成16年芦屋市条例第19号)及び同条例施行規則(平成16年芦屋市規則第41号)
- (5) 芦屋市暴力団排除条例(平成24年芦屋市条例第30号)及び芦屋市契約等に係る事務からの暴力団等の排除措置に関する要綱
- (6) 芦屋市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領
- (7) その他業務の履行に必要とされる関係諸法令

12 その他

本提案依頼用仕様書に記載のない事項については、委託者・受託者が双方協議の上、決定する。

以上