

自律的な業務改善組織への変革プロジェクト(令和4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4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5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試験的实施を行う

※上記①～③については、令和 3 年度に実施済み

④ 人材育成カリキュラムの策定と改善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 年目となる令和 4 年度については、上記ステップの④に向け、改善プロジェクトを進めるために必要なスキルの形式知化を行い、それが実践できているかのレビューと職員へのフィードバックに主眼を置く。

なお、今回の委託については単年度契約とする。

(2) プロジェクト3か年(令和 3～5 年度)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

令和 3 年度を起点として、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でコストダウンした金額から算出

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

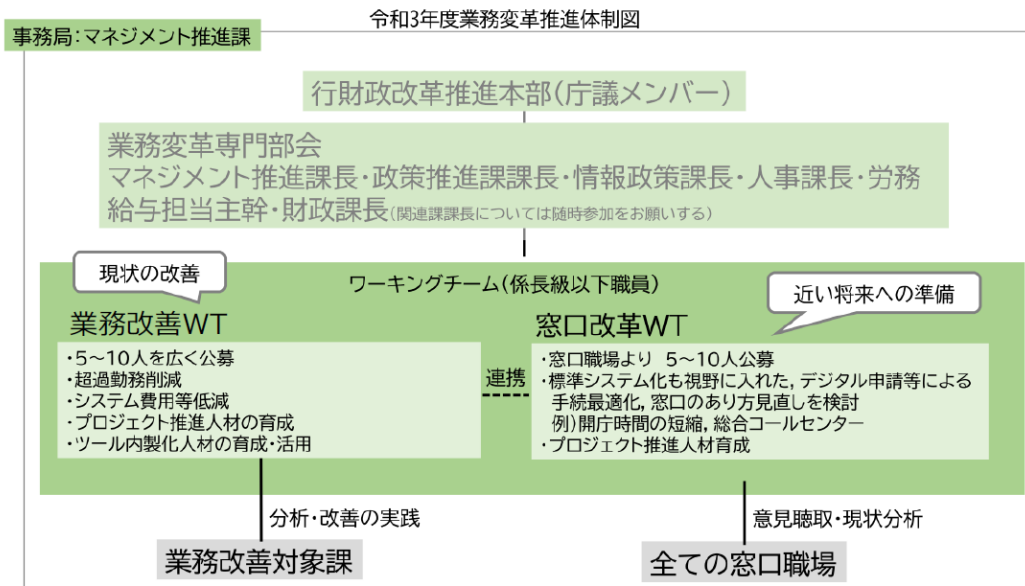
担当係長が芦屋市側のプロジェクトマネージャーとなる。

(2) 本事業推進主体:業務改善ワーキングチーム(以下「業務改善 WT」という)

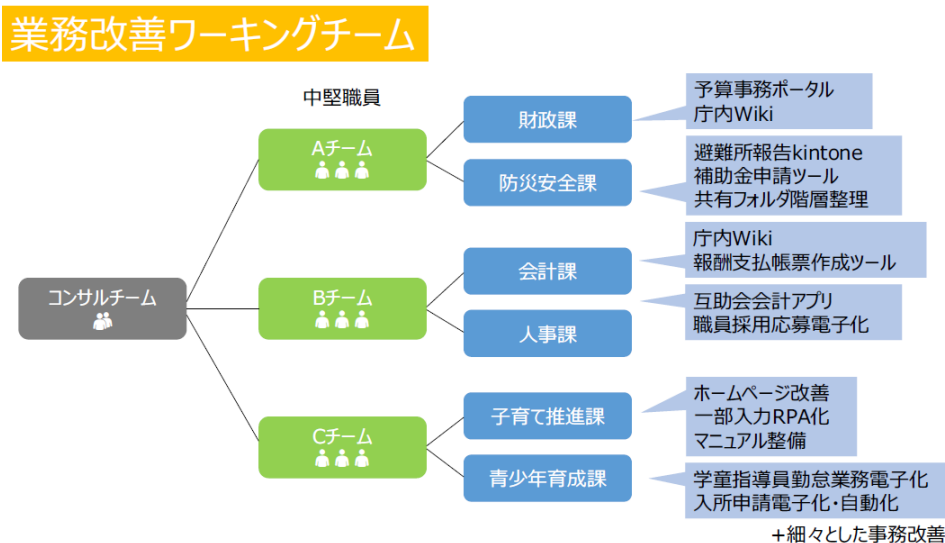
庁内の公募により職場横断的に係長級以下の職員で構成し、業務改善対象職場の分析調査、改善案の策定、実装支援を行う。

令和 3 年度 of 取組みについては、「5_別添_R3_業務改善WT取組みリスト」を参照。令和 4 年度はこのリストをもとに、優先順位をつけながら継続して取り組む。

(図1)本事業関連組織図



(図2)令和 3 年度の業務改善 WT 概要



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

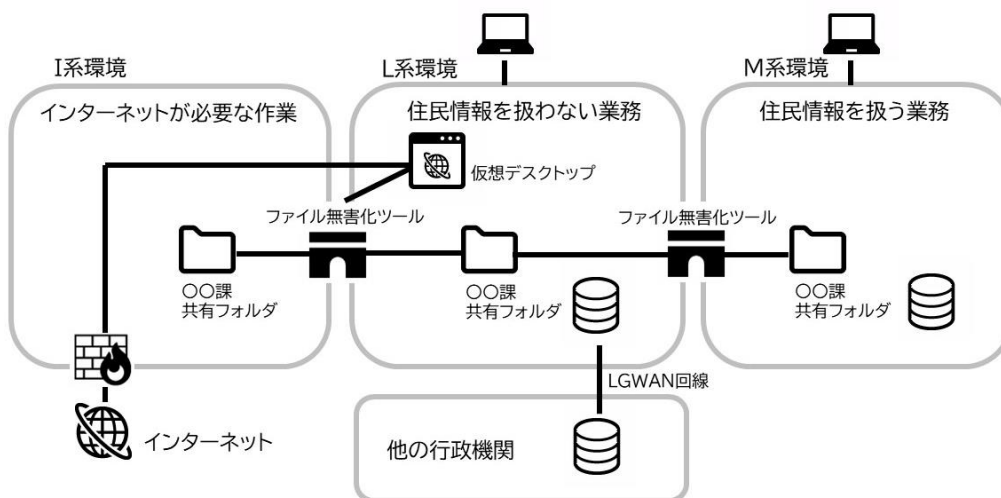
M系 住基関連業務や課税, 介護など住民情報(マイナンバーを含む住民の個人情報)を扱う業務環境。以下のI系・L系とは異なる端末を使用。該当する業務の職員のみ利用する。

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。県域のセキュリティクラウド及び, 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) 業務改善アプリ作成ツール kintone(サイボウズ社)

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令和3年度に試行し, 令和4年度より本格導入。

- ・最大9ライセンス使用可能
- ・プラグインは以下の通り

kViewer	kintone の情報を外部公開
Form Bridge	外部入力フォーム作成
プリントクリエイター	帳票の作成

(2) 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×1, 実行版×2
- ・M系環境 フル機能版×2, 実行版×1

(3) 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。

(4) 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。

(5) ビジネスチャットツール elgana(NTT DATA)

令和3年4月より全庁で利用中。

(6) オンラインホワイトボード miro

令和3年度より業務改善 WT 及び関連する窓口改革 WT で利用中

(7) 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。

(8) 会議運営ツール(エクセル・kintone)

会議を効果的にファシリテーションするためのエクセルシート(様式)及び振返り用フォーム。

8 業務内容について

(1) トレーニング

プロジェクトの目的を実現するために必要なトレーニング(研修)の実施。

- ①トレーニングの対象者は業務改善 WT, 業務改善対象課の職員, 及び窓口改革 WT の職員として, 10~20名程度となる予定。
- ②業務改善 WT の取り組みと関連した実践的な内容とすること。
- ③一つのトレーニングのボリュームは 30 分~1.5 時間として複数回に分けて実施すること。
- ④次の観点のトレーニングは必ず実施すること。複数の項目を組み合わせるとしてもよい。
 - ・効果的なミーティングの設計
 - ・真の課題を探るためのインタビュー
 - ・ユーザー視点のサービス設計のためのポイント
 - ・短時間で目的に合わせた情報を伝えるための資料作成及びプレゼン
- ⑤トレーニング形式は効果が見込めれば対面, オンラインを含めて自由とする。
- ⑥トレーニングは, 例えばフレームワークや様式の使い方の練習など, 職員で再現可能であること。
- ⑦トレーニングは庁内での再現のために, 記録を行う。

(2) 業務改善 WT の取り組みレビュー

年度の間及び年度末に業務改善 WT の取り組みについて進捗を確認し, (1)のトレーニング実践のレベルの評価とあわせてアドバイスをを行う。

(3) 業務変革プロジェクト年度報告会支援

業務改善 WT 及び, 窓口改革 WT について, 令和 4 年度の取組の実績について, マネジメント推進課が主体となり庁内で報告会を行う。この報告会についての運営支援を行う。

(4) 業務のデジタル化に関するアドバイス

業務改善 WT の取組で必要なデジタルツールの効果的な使用方法や, 知識の学習方法, サービスのデジタル化を行う場合の注意点等について, 職員の相談に応じて個別にアドバイスをを行うこと。

なお, 主に本項目を担当するスタッフ 1 名について, 「デジタル化推進アドバイザー」として個別の費用が算出可能とすること。

9 成果物

トレーニング教材及び, 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, 受託者は著作権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。トレーニング教材については, 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