

業務改革推進支援業務委託仕様書

1 業務名

業務改革推進支援業務

2 目的

人口減少や少子高齢化の進展が予測されるなか、将来、本市の経営環境が一層悪化することが見込まれるとともに、職員の長時間労働の解消やワークライフバランスの推進等も重要な課題となっている。

これらの課題解消に向けて、本市が実施する事務事業のプロセスとパフォーマンス（事務事業に係る人員や時間等）を可視化し、業務の効率化、選択と集中による財源・職員といった経営資源の配分の最適化など、高い実効性を伴った業務改革を推進するための具体的な改善策を明らかにすることを目的とする。

3 履行期間

契約締結の日から平成 30 年 9 月 30 日までとする。

4 業務内容

(1) 業務の企画

本業務の具体的な実施方法やスケジュール等を企画する。

(2) 事務事業のプロセス等の可視化

対象課が所管する事務事業を対象に、そのプロセスやパフォーマンス（事務事業に係る人員や時間等）を可視化するための調査様式を設計し、これに基づき各課への調査を実施する。あわせて、各課が調査様式に必要な事項を正しく記入するための調査マニュアルを作成する。

調査に当たっては、対象課の実情を把握するためのヒアリングを実施する。

(3) 事務事業の問題点・課題の分析と改善策の検討

調査やヒアリングの結果に基づき、以下の視点から効果的・効率的な事務事業の遂行を妨げている問題点・課題を分析し、その改善策を検討する。

①事務事業の執行体制

②事務事業のプロセス

③事務事業の費用対効果

④事務事業の適正な担い手（専門性・法的制約の有無、アウトソーシングや IT 化の可能性） 等

(4) 業務改革のための改善策の取りまとめ

事務事業の問題点・課題の分析と改善策の検討結果に基づき、以下の視点から本市が業

務改革を推進するための具体的な改善策を取りまとめる。取りまとめに当たっては、改善策を実行するまでの期間を短期・中期・長期に分類するとともに、それに係る費用や実行後の効果、他課への拡大可能性など、本市が当該改善策を取捨選択するために必要な情報について整理を行う。

- ①廃止・縮小することが望ましい事務事業
- ②事務事業の実施方法の省力化（アウトソーシング、IT化等）
- ③事務事業の実施に最適な職種、任用形態の選別 等

(5) 業務報告書の作成

本業務の検討結果として、課別に調査やヒアリングによる事務事業のプロセス等の可視化の結果、問題点・課題、改善策、改善策実行に係る費用と実行後の効果等を取りまとめた報告書を作成する。

5 対象課

本市1階の窓口を担う部署を中心とした、以下の課を対象とする。

(1) 人事課

- ①職員数：11人
- ②主な業務：職員等の人事管理、職員の給与、職員研修、健康診断、職員の福利厚生等

(2) 人権くらしの相談課

- ①職員数：11人
- ②主な業務：広聴業務、市民相談、消費者相談、人権相談、同和問題関係業務、非核・平和の啓発、女性相談、男女共同参画関係業務、労働相談、就労支援業務 等

(3) 税務課

- ①職員数：35人
- ②主な業務：市民税賦課、軽自動車税賦課、固定資産税賦課、市税の収納、所得証明書発行、納税証明書発行、評価証明書等発行 等

(4) 市民課

- ①職員数：19人
- ②主な業務：印鑑登録、印鑑証明交付、住民基本台帳の整備等、住民票の交付、パスポートの発行、戸籍、市営葬儀 等

(5) 福祉政策課

- ①職員数：8人
- ②主な業務：生活困窮者自立支援、コミュニティソーシャルワーカー関係業務、福祉農園関係業務、福祉バス関係業務、民生委員・児童委員関係業務 等

(6) 高齢介護課

- ①職員数：28人

②主な業務：地域支援事業、介護予防関係業務、介護認定関係業務、介護保険関係業務 等

(7) 障がい福祉課

①職員数：10人

②主な業務：障がい福祉サービス関係業務、重度障がい者医療費助成関係業務、身体障害者手帳・療育手帳関係業務 等

(8) 生活福祉課

①職員数：26人

②主な業務：生活保護関係業務 等

(9) 子育て応援課

①職員数：25人

②主な業務：児童虐待防止関係業務、家庭児童相談業務、児童手当関係業務、ひとり親家庭医療費助成関係業務、妊産婦・乳幼児予防接種・健康診査関係業務 等

(10) こども育成課

①職員数：14人

②主な業務：保育所・認定こども園への入所関係業務、保育料の徴収等業務、保育士等への研修業務、保育所・認定こども園の設置・廃止関係業務 等

(11) 保険年金課

①職員数：19人

②主な業務：国保資格の得喪関係業務、被保険者証発行業務、診療報酬審査・支払関係業務、国保料の徴収関係業務、国民年金の給付関係業務、国民年金資格の得喪関係業務、後期高齢者医療の保険料関係業務、後期高齢者医療被保険者証引渡関係業務 等

(12) 会計課

①職員数：8人

②主な業務：現金・有価証券の出納・管理業務、支出命令書審査業務、指定金融機関との連絡調整関係業務 等

6 成果品及び提出期限

(1) 業務報告書データ（Word、CD-Rにて納品。）【提出期限：平成30年9月30日】

(2) 業務報告書（A4サイズ、紙媒体10部）【提出期限：平成30年9月30日】

7 著作権及び版權

(1) 本契約で作成された印刷物の著作権及び版權は、泉大津市が所有するものとする。

(2) 本契約の履行に当たり生じたもの、印刷物のデジタル情報、写真及びネガフィルム等については、泉大津市に譲渡すること。

- (3) 泉大津市が前号の規定により引渡しの請求をしたときは、泉大津市の指定する方法に従い、指定された期日までに、これらを引き渡さなければならない。

8 注意事項

- (1) 受託者は、業務上知り得た個人情報その他の秘密を他人に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。
- (2) 本仕様書に記載されていない事項で、業務実施上必要と認められる事項にあつては、本市との協議を要するものとする。
- (3) 業務の履行に当たっては、十分な知識・経験を有する者を配置すること。
- (4) 業務終了後において、受託者の責任に帰する理由による成果品の不良箇所が発見された場合は、速やかに本市が必要と認める訂正、補正等その他必要な措置を行うものとし、かかる費用は受託者の負担とする。
- (5) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、本市と別途協議する。

9 事務局（問合せ先）

泉大津市総合政策部政策推進課

担当：川崎、中塘

住所：〒595-8686

大阪府泉大津市東雲町9番12号

電話：0725-33-1131（代表）

FAX：0725-21-0412

E-mail：seisaku@city.izumiotsu.osaka.jp