

# 業務改革モデルプロジェクトに係る提案事業 募集要領

平成 29 年 4 月 10 日  
総務省自治行政局行政経営支援室

## 1. 趣旨

人口減少など社会構造の変化が進展し、地方公共団体における人的、財政的な経営資源の制約が強まる中、質の高い公共サービスを引き続き効率的・効果的に提供するための改革が求められている。その際、歳出効率化と利用者のニーズを踏まえたサービス向上の両立を実現するためには、限られた経営資源を効率的に活用する業務改革に不断に取り組むことが不可欠である。

こうした観点から、「経済財政運営と改革の基本方針 2016」（平成 28 年 6 月 2 日閣議決定）においては、地方における歳出改革・効率化に向けて「BPR の手法を活用した業務改革モデルプロジェクトの実施による官民協力した優良事例の創出と全国展開（中略）を加速する」こととされ、その目標として「窓口業務のアウトソーシングなど汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村数を 2020 年度（平成 32 年度）までに倍増させる」ことが盛り込まれた。

また、これを実現するため、平成 27 年 12 月 24 日にとりまとめられた「経済・財政再生計画の改革工程表」においては、2016～2018 年度の各年度においてモデルとなるような改革を実施してもらう「業務改革モデルプロジェクト」を 6 団体程度において実施することとされている。

これらを踏まえ、地方自治体における、①住民サービスに直結する窓口業務、②業務効率化に直結する庶務業務等の内部管理業務について、民間企業の協力のもと BPR の手法を活用しながら、ICT 化・オープン化・アウトソーシングなど、住民の利便性向上に繋がる業務改革にモデル的に取り組む自治体を支援することで、汎用性のある改革モデルを構築し、横展開を図ることを目的として、本モデル事業を実施する。

## 2. 募集する事業

### (1) 委託事業の内容

BPR の手法を活用した業務分析、計画策定、マニュアルやシステムの整備、住民サービスの向上や歳出効率化の効果把握等を伴う、新たな窓口業務改革又は内部管理業務改革及びそれらを実現する効果的なプロセスの検討を行う事業。

BPR (Business Process Re-engineering、ビジネス・プロセス・リエンジニアリング) とは…

「コスト、品質、サービス、スピードのような、重大で現代的なパフォーマンス基準を劇的に改善するために、ビジネス・プロセスを根本的に考え直し、抜本的にそれをデザインし直すこと」(M・ハマー (1990) Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate) 本モデル事業においては、窓口業務又は内部管理業務について、一連の業務プロセス全体を根本から見直し、冗長性を省く形で再構築すること及びそれを実現するための手法、を意図して用いている。

主に想定されている①窓口業務改革、②内部管理業務改革の内容は以下のとおり。

#### ①窓口業務改革（総合窓口の導入とアウトソーシングの一体的推進）

・住民異動、戸籍届出、各種証明書発行、国民健康保険、介護保険等、別々の窓口で行っ

ている事務手続きをワンストップ化する総合窓口の実施を念頭に業務フローを見直し、待ち時間の短縮等住民の利便性向上につなげるもの。

- ・ワンストップ窓口において、単に職員を集約するのではなく、入力業務等のバックヤード業務について、アウトソーシングを積極的に活用し、業務の効率化を図るもの。
- ・申請書の記載に係る利用者負担の改善など、結果として窓口で対応を要する業務について質及び量の両面から軽減する新たな技術や仕組みの導入もあわせて検討するもの。

## ②庶務業務等の内部管理業務改革

- ・人事・給与・旅費・福利厚生などの庶務業務について、各職員がシステム入力を行うよう業務フローを見直し、各課における庶務業務を集約化することで、業務の効率化を図るもの。
- ・集約化した業務について、アウトソーシングを積極的に活用し、業務の効率化を図るもの。
- ・財務会計システム・文書管理システム等の内部管理システムの連携による業務の効率化もあわせて検討するもの。

加えて、①②の業務改革の過程における以下の各プロセスについて、その効果的な手法を調査・研究すること。

- ・庁内推進体制の構築（体制の構成員、意思決定手続き、他部署との位置づけ等）
- ・当該提案団体職員による課題抽出、業務棚卸し及び分析
- ・外部識見の活用
- ・利用者（住民）ニーズの把握及び分析
- ・効果的な業務フローの検討・構築
- ・新たな業務フローの実施に向けた準備・試行
- ・新たな業務フローにおいてアウトソーシングに対応可能な担い手の確保
- ・新たな業務フローに必要なマニュアルやシステム等の検討・整備
- ・住民サービスの向上や歳出効率化の効果把握

## （2）募集团体

6団体程度とする。（複数団体による共同提案を可とする。）

なお、本モデル事業は、「窓口業務のアウトソーシングなど汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村数を2020年度（平成32年度）までに倍増させる」ことを視野に入れた事業であり、市区町村からの募集を想定している。

## （3）委託金額

1件当たりの委託経費の上限金額は、原則として次のとおりとする。

①窓口業務改革…1, 700万円

②内部管理業務改革…1, 600万円

複数団体が共同提案する場合であっても、原則として1件当たり委託経費の金額をベースとするが、提案内容や全体の応募状況等により調整を行う場合がある。

なお、契約上の委託経費の額は、必ずしも提案書に記載した希望金額と一致するものではなく、また、事業の実施に係る経費は、事業実施後に納入された報告書を検査した後、精算払いする。

#### (4) 委託事業の対象となる経費

委託事業の対象となる経費は、業務改革の各プロセスにおける外部職員の活用に要する経費、利用者（住民）ニーズの把握・分析に要する経費、新たな業務フローに必要なマニュアルやシステム等の作成・整備に要する経費、試行期間中のアウトソーシングに要する経費、住民サービスの向上や歳出効率化の効果分析に要する経費など、提案のあった業務改革の実施及びそれに資する効果的なプロセスの検討に要する経費とする。

なお、地方公共団体の職員の人件費、営利のみを目的とした取組に係る経費、提案団体の通常の運営経費、提案事業の実施に直接に必要な経費以外の経費、委託期間の間に実施されない取組に係る経費、国等により別途、補助金、委託費等が支給されている取組に係る経費は対象とならない。

#### (5) 実施期間

本モデル事業で実施する取組は、委託契約の日から平成 30 年 2 月 28 日（水）までに実施可能なものとする。

#### (6) 実施体制

提案に基づく事業の受託者は、委託契約の全部又は事業内容の決定、事業運営方針の決定、進行管理等、本事業の根幹に係る業務を一括して委託し、又は、請け負わせてはならないこととする。

ただし、委託し、又は、請け負わせることが合理的と認められる業務については事業の一部を委託し、又は、請け負わせることができる。この場合、受託者は、当該主体の名称等（住所、氏名、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額）について事前に総務省に通知し、再委託の承認を受けることとし、また、当該主体の選定に用いた仕様書を併せて総務省に提出することとする。

また、次の場合は承認を受けることを要しない。

- ① 再委託の金額が 50 万円を超えない場合
- ② 契約の主体部分ではなく、再委託することが合理的で以下に示す軽微な委託及びこれに準ずると認められる再委託で契約金額の 5 分の 1 を超えない場合
  - ・ 翻訳、通訳、速記及び反訳等の類
  - ・ 調査報告書等の外注印刷等の類
  - ・ 会議開催の会議室、会場等の借上げの類
  - ・ 納入成果物に係る各種品質、性能試験等の外注の類

総務省の承認に際しては、再委託を行う合理的理由、再委託の相手方が再委託される業務を履行する能力、その他必要と認められる事項について審査する。

なお、あらかじめ再委託することを明示し、その実施体制、役割分担を届け出ている場合は、その範囲内で報告により再委託を行うことができる。

### 3. 募集期間・提案方法

#### (1) 募集期間

平成 29 年 5 月 10 日（水）まで

## (2) 提出書類

応募に際しては、次の様式に具体的かつ簡潔・明瞭に記入の上、提出することとする。

- ①様式1 (Word形式) : 提案書 (計画工程表含む)
- ②様式2 (PowerPoint形式) : 事業計画
- ③様式3 (Excel形式) : 概算見積額の内訳
- ④補足資料 (様式自由) : その他提案を補足する資料があれば、添付することができる。

## (3) 提出方法

提案書類については、原則として電子ファイルをメールにて提出すること。補足資料など電子媒体での提出が困難なものについては、別途、総務省自治行政局行政経営支援室に郵送することも可能 (メールアドレス及び住所は「7. 問い合わせ・提出先」を参照)。

## 4. 選定

### (1) 選定方法

原則として、以下に掲げるポイントを参酌しつつ、総務省自治行政局行政経営支援室において評価を行った上で選定する。なお、以下の各ポイントは一例であり、必ずしも全てを満たすことを、提案にあたっての要件としているものではないことを申し添える。

#### ①業務改革の範囲

- ・個々の事務や一部の設備環境の改善にとどまらず、民間事業者の知見やBPRの手法を効果的に活用した業務フロー全体の見直しを行うこととされているか。
- ・業務フローの見直しにあわせて、アウトソーシングによる業務の効率化を検討することとされているか。
- ・窓口業務改革と内部管理業務改革の複合的な取組や関連する他の業務改革を行う場合には積極的に評価する。

#### ②モデル性・新規性・先駆性

- ・時期ごとの繁閑への対応は全国共通の課題であり、その季節差に対応するための複線的な業務フローや人員体制 (アウトソーシングによる柔軟な人員配置を含む) のあり方をあわせて検討するものは積極的に評価する。
- ・申請書記載ナビゲーションシステムなど、窓口で対応を要する業務そのものについて質及び量の両面から軽減する新たな技術や仕組みの導入もあわせて検討するものは積極的に評価する。
- ・マイナンバー制度を効果的に活用した窓口業務の改革等、全国展開の可能な汎用性の高い改革手法の確立に資する取組については積極的に評価する。

#### ③自主性

- ・民間事業者の知見やBPRの手法を活用しつつも、提案団体の職員自らが業務の棚卸しや業務分析を実施し、効果的な業務フローを構築することとされているか
- ・提案団体の職員自ら業務改革に対する利用者 (住民) ニーズの把握・分析に主体的に取り組むこととされているか。

#### ④外部知見の有効活用

- ・目標とする業務改革を達成するために連携すべき適切な民間事業者が選択されている

か。この際、BPR手法の導入や個別のシステム等環境整備など、それぞれの業務改革プロセスにおいて適切と考えられる複数の民間事業者を選択・役割分担させることも、有効となり得る手法として、検討の熟度を評価する。

- ・現実の実施段階において、提案団体の職員と選択された民間事業者が、適切な役割分担のもと、効果的に連携することが見込まれるか。
- ・業務フローの見直しにあわせてアウトソーシングを行う場合に、適切な担い手を確保するための工夫、検討を行うこととされているか。

#### ⑤業務改革の成果把握への配慮

- ・業務改革に関する住民への説明責任を果たす観点から、歳出効率化等の成果（窓口における住民の待ち時間の短縮、クレーム対応等の職員負担の軽減、住民満足度の向上、人件費や委託料等の所要経費の節減等）を把握することとされているか。

#### ⑥他のモデル団体との協力及び事業後の情報公開

- ・業務改革過程において、中間的な取組状況を他のモデル団体と共有すること、また、改革後の最終報告において、業務改革の結果そのものにとどまらず、その検討の過程やノウハウも含めて広く情報共有がなされることが想定されているか。

### (2) 提案内容の確認・修正

選定は提出された提案書に基づいて行うが、必要に応じて、追加資料の提出等を依頼し、又は、ヒアリング等を実施することがある。

また、委託先候補の決定後、必要に応じて契約締結時までに総務省と委託先候補との間で調整のうえ、提案内容について修正等を行うことがある。

### (3) 国の取組との協力

本モデル事業は、業務改革過程において、国の取組（業務マニュアル・標準委託仕様書（案）の活用可能性の検証、歳出効率化等の成果の把握手法の検討、大都市以外の地方部の自治体の担い手確保等の課題解決方法の聴取等）と協力することも想定されることに留意されたい。

## 5. 募集期間後のスケジュール

#### ①選定・公表（平成29年5月下旬）

提案事業について、「4. 選定」に示す方法により選定し、公表する。

#### ②契約締結（平成29年6月以降）

選定された提案事業の応募者（委託先候補）との間で、契約条件の協議を行った上で委託契約を締結する。

#### ③経過報告・勉強会（契約締結～進捗状況にあわせて随時）

提案事業の実施を通じて、汎用性の高い改革手法の確立に資するノウハウが蓄積されるよう、参加自治体（及び外部アドバイザー）による経過報告・勉強会を適宜開催する。

#### ④最終報告等（平成30年2月末）

具体的には「6. 納入成果物」を参照のこと。また、必要に応じて中間報告等を求めることとし、その場合は別途様式を示すものとする。

## 6. 納入成果物

### (1) 報告書等

本事業の成果物を以下のとおり作成することとする。

#### ①報告書及び概要版 2部

報告書については、提案事業の実施を通じて汎用性のある改革の手法を確立し、他の自治体にも展開していくことに資するよう、以下の内容については特に具体的に記述すること。

- ・業務改革の実施計画（庁内推進体制、作業手順、スケジュール、役割分担等）
- ・BPRの検討・実施内容（業務分析の手法、効果的な業務フロー構築等）
- ・業務改革の実施により想定される歳出効率化等の成果及びその把握方法

#### ②上記①の報告書を電子化したもの（CD-ROM）

#### ③作業上作成した資料 2部

#### ④上記③の資料を電子化したもの。（CD-ROM）

### (2) 納入先

総務省自治行政局行政経営支援室

### (3) 納入期限

平成30年2月28日（水）

## 7. 問い合わせ・提出先

総務省自治行政局行政経営支援室

担 当：前田<sup>まえだ</sup>、瀬尾<sup>せお</sup>、田島<sup>たじま</sup>

住 所：〒100-8926 東京都千代田区霞が関2-1-2

TEL：03-5253-5519

E-mail：y.tajima@soumu.go.jp