

藤沢市業務分析支援等業務委託 仕様書

1 業務名称

藤沢市業務分析支援等業務委託

2 履行期間（予定）

2025年（令和7年）4月15日から2026年（令和8年）3月31日まで

3 業務の目的・概要

本市が、将来にわたる健全財政の堅持及び生産年齢人口の減少下における事業継続性の確保を実現するためには、あらゆる事務事業においてコスト削減と付加価値向上の意識を強く持ち、実践していくことが求められます。また、「藤沢市中期財政見通し（2024年（令和6年）11月）」が示すとおり、本市では、令和9年度以降に歳入と歳出の乖離が増大することが予想されています。このことを踏まえ、より一層、最少の経費で最大の効果を創出するためには、客観的な分析に基づく既存の事業手法の見直しや、公共と民間の役割を明確にした上での事業選択などにより経営的な視点に立った効率化及び最適化を図る必要があります。

本業務委託は、事務事業の効率化及び最適化の検討に向けて、本市が実施する事務事業について、業務量やプロセス、実施に要する人員や時間等を可視化することにより、効果的・効率的な事務事業の遂行を妨げている問題点・課題を分析するとともに、改善の方向性を明らかにすることを目的とします。

なお、本市は、業務委託の成果品に基づき、令和8年度以降、改善を図るべき事務事業を明らかにするとともに、事務事業の具体的な改善手法について検討を行うことで、人的及び財的な経営資源を最適化し、持続可能な行政運営を実現することを目指します。

4 業務内容

(1) 業務の企画

具体的な実施方法、分析する事務事業の単位（粒度）、スケジュール等を企画する。

なお、分析する事務事業の単位（粒度）の企画に当たっては、本市から予算事業、業務記述書、業務委託・補助金・負担金等の一覧を提供する。

（参考）※全て令和6年度実績（消防局及び市民病院を除く。）

ア 部課等の数・・・20部局104課等

イ 職員数・・・4,012人

（うち正規職員2,489人、会計年度任用職員1,523人）

ウ 事務分掌数・・・1,100事務

エ 事務事業数・・・773事業

(2) 事務事業の可視化

ア 調査様式の作成等

全庁（消防局及び市民病院を除く。以下同じ。）の事務事業を対象に、事務事業の業務量・プロセス等を可視化するための調査様式等を設計し、これに基づき、各課への書面調査、現場観察、モニタリング等を実施する。調査様式の作成に当たっては、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とともに、事前に各課を対象として、調査実施に当たっての説明会や研修会を実施すること。説明会や研修会の実施に当たっては、本市職員が共通認識をもって本業務に積極的に取り組むことができるような工夫をすること。また、説明会後もヘルプデスクを設置する等、各課による調査様式の記入を円滑に進めるための各種支援を行うこと。さらに、各課が記入した調査様式に基づき、事務事業の可視化のためのデータ（以下「調査結果」という。）をとりまとめること。

なお、調査様式は、次の可視化の視点を定量的・定性的に調査できる内容とし、本市の既存の業務記述書及び事務事業評価の活用を検討し、活用可能な項目がある場合は既存データの転記等を行うなど、調査実施にかかる各課の負担を軽減する取組を図ること。

【事務事業の可視化の視点】

- (ア) フルコスト（事業費・人件費等を含む）
- (イ) 受益者1人当たりのフルコスト
- (ウ) 執行体制（組織・事務分掌・人員配置）
- (エ) 業務遂行の流れ（プロセス）
- (オ) 業務量（従事時間数）
- (カ) 各工程に要する処理時間・難易度
- (キ) 定型性・専門性などの特性 等

イ ヒアリングの実施

調査結果がとりまとめられた後は、これを基に各課へのヒアリングを実施する。ヒアリングの実施に当たっては、地方公共団体の事務に精通したスタッフを含めた体制で実施すること。

なお、ヒアリングは全庁の事務事業のうち、経営資源の最適化の視点で有効性が高いものに対象範囲を狭めることを前提とし、対象範囲は市と協議の上、決定すること。

(3) 事務事業の問題点・課題の分析と改善策（案）の検討

調査及びヒアリング結果に基づき、次の視点から効果的・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（案）等を検討する。

【問題点・課題の分析と改善策（案）検討の視点】

- ア 費用対効果
- イ 執行体制（組織・事務分掌・人員配置）
- ウ 業務遂行の流れ（プロセス）
- エ 担い手の妥当性（職員の任用形態、アウトソーシングやICT・DXの導入

可能性等)

オ 時間外勤務時間発生の要因

カ 他の地方公共団体（近隣市、類似団体等を想定）との比較 等

(4) 業務改革のための改善策のとりまとめ

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、次の視点から、本市が業務改革を推進するための改善の方向性をとりまとめる。

なお、とりまとめに当たっては、人的及び財的な経営資源を最適化し、持続可能な行政運営を実現するため、令和8年度以降に本市が改善を図るべき事務事業を明らかにすること。また、事務事業の具体的な改善策を実行するまでの期間を短期・中期・長期等に分類して実行スケジュールの目安を示すとともに、それに係る費用や実行後の効果など、本市が改善策を実行するために必要な情報について整理を行うこと。

【具体的な改善策の視点】

ア 廃止・縮小することが望ましい事務事業

イ 事務の重複の削減、効率化

ウ 業務の遂行方法（プロセスの省力化）

エ 担い手の再検証

オ 最適な職種、任用形態の選別

カ 最適な組織整備、人員配置

キ 時間外勤務時間の削減方策 等

(5) 業務報告書の作成等

本業務の検討結果として、組織別や事務事業別に、調査やヒアリングによる事務事業の業務量・プロセス等の可視化の結果、問題点・課題、改善の方向性、業務分析の継続手法等を取りまとめた報告書を作成するとともに、庁内に向けた報告会等を行う。また、検討結果を端的に説明し得る概要版を作成する。

5 成果品

本業務において業務報告書を次のとおり納品すること。

なお、納品された業務報告書の著作権は本市に帰属するものとする。

(1) 紙資料

A4判・ファイル綴じ：2部

本業務で作成した全ての資料を整理してとりまとめたもの。

(2) 電子データ

CD-R 等：2部（2部（正副）とも業務報告書に綴じ込み）

データは直接印刷が可能な解像度の完成原稿の形（PDF）についても格納するものとする。また、編集が可能であるデータ形式（MS-Word、MS-Excel、MS-PowerPoint 等）で原稿及びその添付図（グラフ・図形・写真等）、根拠資料等一式を納品するものとする。データは整理して Windows 対応の電子媒体（CD-R 等）に格納するものとする。

6 支払方法

業務委託完了検査後、一括払いとする。

7 実施体制

(1) 業務責任者

委託者との情報共有、進捗・課題管理を行う業務責任者を配置すること。

(2) 人員配置

業務を実施する担当者については、委託期間中、原則として同じ人員を割り当て、特別な理由がない限り、プロジェクトメンバーは固定化するよう努めること。

なお、委託者が業務の進捗状況や業務内容について支障があると判断した場合、実施体制を含め速やかに対応策を検討すること。

(3) 業務場所

本業務委託に係る打合せは、市庁舎内の会議室又はオンライン会議システムにて実施する。

8 その他

(1) 本市は業務期間中いつでもその業務状況の報告を求めることができるものとし、受託者は、その求めに応じなければならない。

(2) 受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し又は請負わせてはならない。ただし、一部でかつ、業務の主要な部分を除き、あらかじめ市の書面による承諾を得た場合はこの限りでない。

(3) 本業務の履行に当たっては、別紙「データ保護及び秘密の保持等に関する仕様書」を遵守すること。

(4) 受託者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）に定めるもののほか、藤沢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第4条及び第5条の趣旨並びに藤沢市職員サポートブックの内容を踏まえ、障がい者に対する適切な対応を行うこと。

(5) 藤沢市地球温暖化対策実行計画の趣旨を理解し、第5章の各取組項目を実施するよう努めること。

(6) この仕様書に定めのない事項及びこの仕様書に関し、疑義が生じた場合は、事前に本市と協議し、その指示に従うこと。

以 上

データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書

(趣旨)

第1条 この仕様書は、藤沢市（以下「委託者」という。）と事業者（以下「受託者」という。）が締結する契約（以下「本契約」という。）において、本契約に係るデータの取扱い及び受託業務を通じて知り得た秘密等の取扱いについて、委託者と受託者の履行すべき責務を定めることを目的とする。

2 この仕様書におけるデータとは、委託者からの提供や本契約を履行する過程において作成等された帳票、電子及び磁気その他の記録媒体に記録された情報、並びにL G W A N - A S Pやインターネット環境で利用するシステム、サービス（以下「外部サービス」という。）内に記録された情報をいう。なお、データに個人情報を含む場合の個人情報とは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法律」という。）第2条に定められた個人に関する情報をいう。

3 この仕様書は、本契約に基づき再委託を受けた者（再委託先が委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社）である場合や受託者から再委託以降の全ての段階の委託業務を受託する事業者を含む。）についても適用する。

4 受託者は、本契約及び本仕様書に基づく安全管理措置等について、契約締結時及び委託者の求めに応じて、様式第1号「安全管理措置等について」を提出しなければならない。

(法律等の遵守)

第2条 受託者は、法律及び藤沢市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例（令和4年藤沢市条例第17号）の本旨に従い、本契約を履行しなければならない。

(必要事項の届出)

第3条 受託者は、本契約において個人情報を扱う場合、個人情報取扱責任者及び個人情報取扱担当者（以下「責任者等」という。）を定め、個人情報の管理体制及び個人情報を取り扱う業務の実施体制並びに個人情報管理の状況についての検査体制等、委託者が必要と認める事項を、業務の着手日までに書面により委託者に通知するものとする。

別紙

2 委託者は、業務の執行上、責任者等が不適當であると認めるときは、その理由を明示して受託者に責任者等の変更を求めることができる。

3 受託者は、業務の途中で責任者等を変更した場合は、速やかに書面により委託者に通知するものとする。

(秘密の保持)

第4条 受託者は、本契約の履行に際して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。本契約期間満了後、本契約の解除後及び職を退いた場合においても同様とする。

2 受託者は、本契約に係る業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者（以下「派遣労働者等」という。）に行わせる場合は、派遣労働者等に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

3 受託者は、委託者に対して、派遣労働者等を含む労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(指示目的外使用及び第三者への提供の禁止)

第5条 受託者は、データを委託者が指示する目的以外に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。

(複製等の制限)

第6条 受託者は、委託者の承認を得ずして、データを用紙、記録媒体、外部サービスに複写し、又は複製してはならない。

(データの受領)

第7条 受託者は、業務の履行上、委託者からデータの提供がある場合は、様式第2号「データ受領証兼複製申請書」を委託者に提出しなければならない。

(データの持出し)

第8条 受託者は、業務上、やむを得ず委託者の環境からデータを持出す場合は、様式第3号「データ借用申請書」を提出し、委託者の許可を受けなければならない。

(パソコン及びモバイル端末並びにデータの持込み)

第9条 受託者は、委託者の環境にパソコン及びモバイル端末（以下「パソコン等」という。）並びにデータを持込み、作業を行う場合は、様式第4号「パソコン等及びデータ持込み申請書」を提出し、委託者の許可を受けなければならない。

(安全管理義務)

第10条 受託者は、データの取扱いについて、従業者及び作業場所を特定し、デー

別紙

データの無断持出しの禁止を徹底させなければならない。業務上、やむを得ず持出す場合には、パスワード等による暗号化の措置を行い、委託者の承認を得たうえで、様式第8号「データ持出管理簿」に記録し、本契約終了時及び委託者の求めに応じて委託者に提出すること。また、紛失、損傷、焼失等の事故が生じないように安全かつ適切な管理体制を整備しなければならない。

- 2 第9条に規定する持込み、及び成果物等を記録媒体等で委託者に提出する場合には、最新のパターンファイルが適用されたウイルス対策ソフト等により、記録媒体等にコンピュータウイルス等の不正なプログラムが書込まれていないことを確認し、様式第5号「ウイルス検査済証明書」を提出しなければならない。

(データの返却・消去)

第11条 受託者は、委託者から提供を受けたデータの利用が完了した場合は、速やかに委託者に返却しなければならない。なお、返却する記録媒体等がない場合は、様式第6号「データ消去証明書」を提出しなければならない。

- 2 受託者のパソコン等に、データを複製又は保存した場合は、業務上の利用が完了後、原則として、速やかに全ての記録を復元不可能な状態に消去しなければならない。また、データを消去した日から14日以内に、様式第6号「データ消去証明書」を提出しなければならない。

- 3 受託者は、業務の履行にあたり外部サービスを利用した場合は、外部サービス内に保存されたデータについて、業務上の利用が完了後、委託者の求めに応じ汎用性のあるデータ形式に変換して提供するとともに、外部サービス内で復元できないよう消去しなければならない。また、消去作業を完了した日から14日以内に、様式第6号「データ消去証明書」を提出しなければならない。

(記録媒体等の廃棄)

第12条 受託者は、本契約の履行上、委託者から廃棄指示がある場合の記録媒体等にあっては、確実に物理的に破壊し、又は全ての記録を復元不可能な状態に消去した後に廃棄し、様式第7号「廃棄証明書」を提出しなければならない。

(外部サービスの利用)

第13条 受託者は、仕様書に定めがある場合を除き、他の事業者が提供する外部サービスの利用を希望する場合は、利用するサービスのセキュリティ要件及び取り扱う情報を委託者に対し明確化するとともに、利用可否及び利用条件について

別紙

委託者の指示に従うこと。

(監督及び監査)

第14条 委託者は、本契約の履行すべき責務に関し必要があるときは、受託者に対して報告を求め、監査を行い、又は監査に立会うことができるものとし、受託者はこれに協力しなければならない。

(検査)

第15条 委託者は、本契約において個人情報扱う場合、個人情報の取扱いについて、受託者の作業の管理体制及び実施体制や個人情報の管理の状況について、少なくとも1回以上の検査を行うものとする。検査の方法は、原則として実地検査によるものとするが、取り扱う個人情報の秘匿性やその量等を考慮し、受託者と協議の上、委託者が決定する。

(従業者に対する教育の実施)

第16条 受託者は、その従業者等に対して、データの保護及び秘密の保持等に関し履行すべき責務について十分な教育を行わなければならない。また、委託者から教育状況の報告を求められた場合には、実施状況等を書面により委託者に提出しなければならない。

(事故発生時の報告義務)

第17条 受託者は、本契約及び本仕様書に基づく安全管理措置等が履行できない場合及び情報漏えい等の事故が発生し、若しくは事故の発生が予想されるときは、直ちにその旨を委託者に通知し、委託者の指示を受けるとともに、遅滞なく事故等の状況を書面により委託者に報告しなければならない。

2 委託者は、本契約に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約の解除)

第18条 委託者は、受託者が本仕様書の規定について不履行、又は履行されない恐れがあると認めたときは、本契約を解除することができる。

2 受託者は、前項の規定による本契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第19条 受託者は、本契約の履行にあたり、本仕様書に違反した場合、故意又は過

別紙

失を問わず、その賠償の責に任ずるものとする。

(その他)

第20条 本仕様書に定める各様式を、藤沢市公式ホームページにて公開するものとする。

(以下余白)