旭川市BPO導入可能性調査業務
公募型プロポーザル実施要領

旭川市行財政改革推進部行政改革課

旭川市BPO導入可能性調査業務の内容並びに同業務に係る公募型プロポーザルの各種手続，要件及び審査等の内容については，次のとおりとする。

第１　目的

本市においては，将来的に生産年齢人口の減少に伴う職員数の減少が見込まれており，多様化複雑化する行政需要に対応するためには，業務の効率化とリソースシフトによって行政職員が担うべき業務を集中していく必要がある。

そのため，これまでも市民サービスの充実と職員負担の軽減，さらには行政コストの削減に向け，業務の詳細分析調査等を実施した上でDXによる業務改善を推進しているが，現時点で書類等の発送が必要であったり，きめ細かな確認作業が必要であるなど，デジタル化に適さないものについては，業務プロセスの再構築を含めて一括で委託するBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）が有効であることが見えてきた。

BPOの実施に当たっては，複数業務を一括して実施することにより，より高い費用対効果が見込まれることや，BPOが有効と思われる業務においても他の手法による業務改善が効果的である場合も存在することから，これらの要因について，詳細な調査と検討・分析が必要となる。

以上のことから，本業務においては，民間事業者の客観的かつ専門的な知見を活用し，定型的な事務業務等を対象としてBPOの導入等による業務効率化と市民サービス向上の可能性について調査を実施し，BPO実現に向けた検討を行うことを目的として実施する。また，あわせて職員の業務改善スキルを向上させ，職員自ら業務改善に取り組めるようにすることも目的とする。

第２　業務概要

１　業務名

旭川市BPO導入可能性調査業務

２　業務内容

(1) 業務分析調査（BPR）

ア　対象業務の選定

BPO導入が有効と推定する下の業務に加え，企画提案者がBPO導入が有効と考える業務（業務の一部も可）を合わせて選定し，選定した業務（以下「対象業務」という。）について，次の業務を実施する。

なお，対象業務は窓口業務を除く事務業務とする。

また，対象業務は，中間報告時に10業務程度についての報告が必要であることを踏まえて企画提案者が企画提案時に提案するが，受託後において本市との協議により対象業務を正式に決定することとする。

【BPO導入が有効と推定する業務】

(ｱ) 児童手当業務

(ｲ) 保育所入所手続等業務

(ｳ) 繁忙期のみ分析が終了している次の３業務

①児童扶養手当業務

②子ども医療費助成業務

③ひとり親家庭等医療費助成業務

(ｴ) 次の自治体情報システム標準化対象業務のうち，企画提案者においてBPO導入が有効と想定する業務

№.	業務	備考
①	介護システム利用業務	令和６年１月標準化完了。印刷，封入業務等の外部委託実施中
②	固定資産税システム利用業務	令和８年１月標準化完了予定
③	個人住民税システム利用業務	令和８年１月標準化完了予定
④	法人住民税システム利用業務	令和８年１月標準化完了予定
⑤	軽自動車税システム利用業務	令和８年１月標準化完了予定
⑥	国民健康保険システム利用業務	令和８年１月標準化完了予定
⑦	後期高齢者医療システム利用業務	令和８年１月標準化完了予定

イ　対象業務の現状分析と課題整理

対象業務の所管部署からのヒアリング等により把握した対象業務の現状を分析し，BPO導入の妥当性及び導入可能なプロセスの検討，業務フローの作成や業務遂行における課題等を整理すること。

ウ　改善策の提案

現状分析を踏まえ，業務改善に向けた改善策の提案を行うこと。

改善策については，業務スキームの変更や業務フローの見直し，申請等に係る書式改善の提案のほか，外部委託のみでなく，ICTの利活用等についても検討し，比較することで改善の実現可能性を高めること。

(2) 業務平準化可能性調査

ア　対象業務繁閑調査

対象業務の所要時間を調査した上で繁忙期・閑散期の割り出しを行うこと。

イ　業務平準化可能性調査

対象業務のうちBPO可能部分の業務量について分析した上で，対象業務及び本市が提供する資料等から対象業務以外のもので更に組み合わせることで年間を通じて業務量が平準化されるなど，効率的にBPOが実施可能となる組み合わせを提示する。

(3) 業務分析・改善に向けた職員の育成

業務分析手法や業務分析の考え方について共有し，職員自らが課題を発見し業務分析・改善が可能となる取組を実施する。

(4) 業務成果報告書の作成

令和６年９月末までに中間報告書を，令和７年３月末までに最終報告書を提出するものとする。なお，各報告書には次の内容を盛り込むものとする。

ア　中間報告書

(ｱ) 調査を実施した業務のうち，10業務程度における中間報告時点での現状業務フローと改善効果の見込み。

(ｲ) 上記業務の改善策の実施に当たって必要と見込まれる経費（BPOを実施する場合の委託経費やICTツール，デバイス導入経費など）について，業務段階毎に算出したもの。

イ　最終報告書

(ｱ) 中間報告時以降に追加で調査を実施した業務，及び中間報告時で報告した業務のうち，更に詳細分析等を実施した業務の現状業務フローと改善効果の見込み。

(ｲ) 調査を実施した業務について翌年度以降BPOを実施するに当たっての業務仕様書及び仕様に基づく積算金額

(ｳ) 本市がBPOを推進するに当たっての目指すべき将来像（グランドデザイン）と，その将来像実現に至る約５年程度の過程（ロードマップ）の提案

(5)　その他特記事項

ア　本仕様書に記載されていない事項であっても，本業務の遂行に必要とされるアイデア等がある場合は，提案を行うこと。

イ　本業務の実施に当たっては，必要に応じて旭川市 CDO（最高デジタル責任者）の助言の下で実施すること。また，窓口業務との連携が想定される業務については，本市が策定した旭川市次世代総合窓口グランドデザイン及びこれに関連する取組との連携に留意すること。

ウ　本業務の実施に必要なパソコン，セキュリティに配慮したネットワーク環境，事務用品等の調達，交通費，通信費等は受託者が用意することとする。なお，受託者が本業務遂行に係り市庁舎で作業を行う場合の作業スペースは本市が用意する。

エ　業務所管部署への調査等において電話，メール，Web 等を用いた調査を実施する場合は，必ず情報セキュリティを確保した環境で行うものとする。特にフリーwi-fi の使用や周囲に業務内容や音声が分かる環境での実施は厳につつしむこととする。

オ　業務遂行に当たっては，責任者及び担当者を明らかにし，本市と連絡を密に取りながら誠実に業務を履行すること。

カ　本市からの要請に応じ，助言等を求められた際は速やかに対応すること。

キ　受託者は，業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除後及び契約期間満了後においても同様とする。

ク　業務を遂行する上では，個人情報の取扱いに際して「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号)」その他の関係法令を遵守するとともに，旭川市情報セキュリティポリシー，情報セキュリティ実施手順，その他関係機関等が作成した個人情報の取扱いに関

するガイドライン等に従うものとする。

ケ　本業務において作成した各種納品物等の著作権は，当該著作物の引渡時に本市に無償譲渡するものとする。

コ　本仕様書に定めのない事項又は業務の実施に係る疑義については，本市と受託者が協議の上，定めるものとする。

３　契約期間

契約締結日（令和６年６月上旬予定）から令和７年３月３１日まで

詳細なスケジュールについては，協議の上決定する。

４　予算概要等

この業務に係る予算は，5,000,000 円（消費税及び地方消費税の額を含む。）となっていることから，積算に当たっては，予算の範囲内とすること。

第３ 契約担当部局

〒070-8525 北海道旭川市７条通９丁目 総合庁舎６階

旭川市行財政改革推進部行政改革課

電話 0166-25-6205

FAX　0166-24-7833

E-mail gyoukaku@city.asahikawa.lg.jp

第４ 参加資格要件

公募型プロポーザルに参加を希望する者（以下「参加希望者」という。）は，次の全ての要件を満たしていること。

(1) 旭川市物品購入等競争入札参加資格者名簿に登録されている者であること。

(2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の４の規定に該当しない者であること。

(3) 公募の日から参加表明書提出日までのいずれの日においても，旭川市競争入札参加資格者指名停止等措置要領に基づく指名停止を受けていない者であること。

(4) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者（会社更生法にあっては更生手続開始の決定，民事再生法にあっては再生手続開始の決定を受けている者を除く。）でないこと等，経営状態が著しく不健全である者でないこと。

(5) 市町村税（特別区にあっては都税）並びに消費税及び地方消費税を滞納していない者であること。

(6) 宗教法人や政治活動を主たる目的とする団体又は旭川市暴力団排除条例（平成26年旭川市条例第16号）に規定する暴力団若しくは暴力団員等との関係を有していない者であること。

ただし，上記(1)の資格を有さない者が参加することもできるものとするが，その場合には信用確認のため次の書類を徴収する。

ア　企業概要等，業務内容のわかるもの（任意様式）

イ　登記事項証明書（現在又は履歴事項全部証明書）※３か月以内のもの

ウ　財務諸表（貸借対照表，損益計算書）※直近１事業年度分

エ　納税証明書（本店所在地の市町村税又は都税，消費税及び地方消費税（国税））
※３か月以内のもの

オ　同種業務の概要や実績を示す書類

第５ 参加表明手続

１　参加表明書等の提出

参加希望者は，次のとおり参加表明書及び資料（以下「参加表明書等」という。）を提出しなければならない。

なお，期限までに参加表明書等を提出しない者又は参加資格要件に該当しないと認められた者は，このプロポーザルに参加することができない。

(1) 提出書類（各１部）

ア 参加表明書（様式第１号）

イ　第４(1)に該当しない者

(ｱ) 企業概要等，業務内容のわかるもの（任意様式）

(ｲ) 登記事項証明書（現在又は履歴事項全部証明書）※３か月以内のもの

(ｳ) 財務諸表（貸借対照表，損益計算書）※直近１事業年度分

(ｴ) 納税証明書（本店所在地の市町村税又は都税，消費税及び地方消費税（国税））
※３か月以内のもの

(ｵ) 同種業務の概要や実績を示す書類（任意様式）

(2) 提出期限　令和６年５月10日（金）　午後５時まで

(3) 提出場所　第３に同じ。

(4) 提出方法　持参又は一般書留郵便若しくは簡易書留郵便による郵送により提出すること。
（電子メール又はファクシミリによるものは受け付けない。）

２　参加資格の確認等

(1) 参加資格要件の確認及び企画提案書提出要請

第４に定める参加資格要件に該当するか確認を行い，令和６年５月13日（月）までに次に掲げる事項を記載した確認結果通知書を電子メールで通知する。

ア　参加資格を有すると認めた者にあっては，参加資格がある旨及び企画提案書の提出を要請する旨及び対象業務選定に向けた次の資料

(ｱ) 令和２年度全庁業務量調査結果報告書

(ｲ) 令和３年度業務詳細分析調査結果報告書

(ｳ) 令和４年度業務詳細分析調査結果報告書

(ｴ) 令和５年度各課別時間外勤務実績

(ｵ) 令和５年度各部各課人数一覧（正規職員）

なお，上記提供資料については，本業務の企画提案のみに使用し，その他の用途に使用しないこと。

イ　参加資格を有しないと認めた者にあっては，参加資格がない旨及びその理由並びに所定の期限までに理由について説明を求めることができる旨

(2) 参加資格を有しないと認めた者は，その理由について，次のとおり書面（任意様式）により市長に対し説明を求めることができる。

ア　提出期間 令和６年５月15日（水）　午後５時まで

イ　提出場所 第３に同じ。

ウ　提出方法 電子メールにより提出すること。

(3) 市長は，(2) の説明を求められたときは，説明を求められた日の翌日から起算して３日（休日を除く。）以内に説明を求めた者に対し，理由説明書を通知する。

第６ 企画提案書作成要領

企画提案書の提出を要請された者は，次に定めるところにより企画提案書を作成し，提出するものとする。

１　基本事項

(1) 紙及び電子媒体のいずれも同じものを次の内容で作成すること。

(2) 表紙，目次，本編で構成すること。

(3) 提案書はＡ４判を基本とし，Ａ３判を使用する紙媒体においては，Ａ４判に合わせて折り込むこと。

２　提案内容

企画提案は，第２業務概要を踏まえ，次の事項について専門的知識を有しない者でも理解できるよう留意して提案すること。

(1) 基本的な考え方

本業務の実施方針について記載すること。

(2) 会社概要

事業者名，代表者名，所在地，設立年，資本金，従業員数，組織図，事業概要等

(3) 業務推進体制

構成メンバーの役職・所属，役割分担のほか，本業務の担当者について，業務経歴や経験年数等を記載するとともに，類似業務での実績や特記事項があれば記載すること。

(4) 分析対象業務選定と業務選定の視点

第２業務概要２(1)を踏まえ，市の提供する資料や自らの知見に基づき，受託後に調査対象業務として選定を予定するもの及びその理由を記載すること。

(5) 業務分析手法等

業務を分析する手法及び中間報告時，最終報告時の報告予定内容について記載すること。

(6) 職員育成手法

本業務における職員育成に資する手法として想定する内容について記載すること。

(7) スケジュール

本業務の履行スケジュールを記載すること。

(8) 事業費

本業務に係る事業費の積算を記載すること。

(9) 自由提案（ある場合）

本市の業務改善に寄与する追加提案や本業務の遂行に関する特記事項

3　企画提案書の書式

企画提案の提出は，企画提案書提出届（様式第２号）に次の書類を添付して行うこと。なお，電子データはPDFファイルとすること。

(1) 企画提案書（任意様式）

(2) 本業務に係る事業費の積算（任意様式）

(3) その他必要な書類

4　提出方法等

(1) 提出期限　令和６年５月24日（金）　午後５時まで

(2) 提出場所　第３に同じ。

(3) 提出方法

各媒体について，次の方法で提出すること。

ア　紙による提出

(ｱ) 提出方法

持参又は一般書留郵便若しくは簡易書留郵便による郵送により提出すること。なお，ファクシミリによるものは受け付けない。

(ｲ) 提出部数

正本１部 副本７部

イ　電子データによる提出

企画提案書提出要請の際に案内するクラウドサービスに格納することで提出すること。提出に当たってはファイルを必ず一つのフォルダに格納した上で，フォルダ名称に提出事業者名を記載すること。なお，電子メールによるものは受け付けない。

5　留意事項

(1) 企画提案書等の著作権は，当該企画提案書等を作成した者に帰属するものとする。

(2) 本市は，プロポーザル方式の手続及びこれに係る事務処理において必要があるときは，提出された企画提案書の全部又は一部の複製等をすることができるものとする。

(3) 本市は，企画提案者から提出された企画提案書等について，旭川市情報公開条例（平成17年旭川市条例第７号）の規定による請求に基づき，第三者に開示することができるものとする。

第７ 質疑応答等

1　参加表明書及び企画提案書の作成について質問がある場合においては，次のとおり質疑応答書により提出すること。

(1) 提出書類　質疑応答書（様式第３号）

(2) 提出期間　令和６年５月23日（木）までの休日を除く午前９時から午後５時まで

(3) 提出場所　第３に同じ。

(4) 提出方法　電話連絡の上，電子メールにより提出すること。

2　１の質疑応答書は，質問者及び回答日において参加表明書を提出している者全てに対し，電子メールにより回答し，併せて旭川市ホームページ上に公表する。ただし，企画提案書の提出要請を行った後は，提出要請を行った者への回答とし，公表はしない。

第８ 失格事項

次のいずれかに該当した者は，その者を失格とする。

(1) 参加資格要件を満たしていない場合

(2) 提出書類に虚偽の記載があった場合

(3) 実施要領等で示された，提出期日，提出場所，提出方法，書類作成上の留意事項等の条件に適合しない書類の提出があった場合

(4) 選定結果に影響を与えるような不誠実な行為を行った場合

第９ 企画提案の審査方法及び評価基準

1　審査会の設置

企画提案の審査，評価及び特定を行うため，旭川市BPO導入可能性調査業務委託プロポーザル審査会（以下「審査会」という。）を設置する。

2　ヒアリング等の実施

審査会において，提案内容をより理解するため，企画提案書に係るプレゼンテーション及びヒアリングを次のとおり行う。なお，企画提案者が５者以上の場合は，企画提案書の審査を事前に行い，審査会において選定された者についてのみヒアリング等を行う。

(1) 実施日時及び場所

第５で示した，企画提案書提出要請時に併せて通知する。また，ヒアリング等を行う者を選定した場合には，別途，実施日時，実施場所及び選定結果を通知する。

(2) 実施方法

ア　１者ずつの呼び込み方式とし，１者の持ち時間は，事前準備 10 分以内，説明 20 分以内，質疑 10 分以内の計 40 分以内とする。

イ　企画提案追加資料の配付は禁止するが，提出された企画提案書と同一の図案や写真を用いた説明用パネル等の使用は可能とするほか，提案する内容に係るデモンストレーションを可能とする。

ウ　プレゼンテーションにおいては，本市で投影可能な機器（プロジェクター又は電子黒板），接続用のHDMIケーブル，電源を準備するが，その他必要な電子機器等は，全て提案事業者で用意すること。

エ　プレゼンテーション等の説明者は，補助者を含めて３名までとする。

オ　欠席をした場合は，企画提案書の審査，評価及び特定から除外する。

3　審査項目及び評価基準

企画提案書及びヒアリング等により，次の審査項目について，別紙で示す評価基準に基づき審査及び評価を行う。

(1) 実施体制に関する項目
(2) 企画提案内容に関する項目
(3) 他都市における実績に関する項目
(4) 見積金額に関する項目

4　受託候補者の特定

審査会において，３の審査及び評価により，審査項目ごとに各委員の評価点の平均点を算出し，その結果と客観的評価点（事務局が評価）を加算した合計点が最も高い者を，審査会の合議の上，受託候補者として特定する。この平均点の算出については，各審査項目ごとに最高点及び最低点をつけた委員の点数を除くものとする。ただし，同一の審査項目において最高点又は最低点をつけた委員が複数となったときは，それぞれいずれか１名の委員の点数を除くものとする。

なお，評価点の合計が同点となる者が２者以上あるときは，審査会の合議により順位を決定する。

5　審査結果の通知

(1) 受託候補者を特定したときは，速やかに企画提案者全者に対し，電子メールにより次の事項を通知するものとする。
　ア　受託候補者
　イ　評価点数
　ウ　受託候補者にあっては，今後の契約手続の旨
(2) 受託候補者とならなかった者は，その理由について，次のとおり書面（任意様式）により市長に対し説明を求めることができる。
　ア　提出期間　(1)の通知があった日から７日以内までの休日を除く，午前９時から午後５時まで
　イ　提出場所　第３に同じ。
　ウ　提出方法　電子メールにより提出すること。
(3) 市長は(2)の説明を求められた日から，７日以内に説明を求めた者に対し理由説明書を通知する。

6　審査結果の公表

受託候補者を特定したときは，次の事項を公表するものとする。

(1) 受託候補者
(2) 評価点数
(3) 受託候補者の特定理由
(4) 審査の経過及び審査員

第10 契約に関する基本事項

1　契約の締結

受託候補者と当該業務について協議を行い，内容について合意の上，当該業務仕様書を作成するものとし，その仕様書に基づく見積書を徴取し，随意契約の方法により契約を締結する。

２　契約保証金

要する。ただし，旭川市契約事務取扱規則第24条の規定に該当する場合は免除する。

３　契約書作成の要否

要する。

４　支払条件

後払いとする。

第11 その他

１　手続において使用する言語及び通貨は，日本語及び日本国通貨に限る。

２　参加表明及び企画提案に係る書類作成及び提出に要する費用は，提出者の負担とする。

３　提出された書類は返還しない。

４　提出された書類は，提出した者に無断で本プロポーザル以外の用に使用しない。

第12 スケジュール

本プロポーザルの実施スケジュールは，次のとおりである。

実施内容	実施期間又は期日
参加表明書の提出	令和６年５月 10 日（金）まで
参加資格要件確認結果通知及び 企画提案書提出要請	令和６年５月 13 日（月）まで
企画提案書の提出	企画提案書提出要請日から 令和６年５月 24 日（金）まで
ヒアリング審査	令和６年５月下旬
企画提案書審査結果の通知	令和６年５月下旬～６月上旬
契約締結	令和６年６月上旬