

生活保護のケースワーカー業務に係る BPR 支援業務
公募型企画競争 提案説明書

令和 5 年 6 月
札幌市総務局改革推進室

1 業務名

生活保護のケースワーカー業務に係る BPR 支援業務

2 目的

本市では、市民ニーズが多様化する一方、経営資源が大幅に制約される中にあって、職員が真に市民サービスに注力できるよう、業務効率とコア業務へのリソースシフトを狙いとして、業務プロセスの標準化や最適化を図る業務改革（BPR）を推進していくこととしている。

生活保護業務については、令和4年10月現在、保護率が36.1%と政令指定都市中2番目に高く、これを担うケースワーカーも637名が配置されている。また、近年ケースワーカー業務は児童虐待リスク軽減のための子育て世帯への指導・助言や不安を抱える高齢者、精神障がい者等への説明などに対応する時間の増加、事故や誤認定を防ぎ、適正実施を行うための組織的なチェック体制の強化など、質量ともに増加している実態がある

一方ケースワーカー業務の事務処理過程の多くにおいては、依然として「紙媒体」が前提となっている。特に、生活保護受給者個々の情報を管理する「生活保護台帳」については、保護の決定調書や生活保護受給者からの提出物等多くの紙媒体を綴っているが、受給期間の長期化等に伴う台帳の肥大化、保護世帯数の伸びに比例した冊数の増加により、管理が煩雑となり、台帳や書類の紛失リスクが高まっている。また、事務室内スペースの圧迫や、事務効率の低下を招き、市民サービスの向上に支障が出かねない状況となっている。更に、職員のモチベーションの維持にも影響が生じることが懸念されている。

近年、デジタル化の技術進展が著しく、また、自治体システム標準化や、札幌市庁内ネットワーク再構築の動きがある中で、より良い市民サービスの提供、職員の働き方改革への取組が期待されている。このような状況に対応するため、生活保護業務の事務処理の流れを、紙媒体をメインとする現状のフローから脱却し、デジタルを前提とした業務フローとすることが有効であると考えられる。また、デジタル化の副次的効果として、庁舎管理機能の低減も期待できる。

本業務では、上記の将来像を見据え、生活保護業務の紙媒体からの脱却に向け、現在の業務フローの整理、デジタル化を前提とした業務フローに移行する場合の課題の把握を通して、より効率的・効果的な業務の実現に向けた検討・分析を行い、改善施策の提案等を行うことを目的とする。

3 契約概要

(1) 契約方法

公募型企画競争により選定された委託候補業者との随意契約

(2) 告示日

令和5年7月14日（金）

(3) 履行期間

契約日から令和6年3月29日（金）まで

4 業務の概要（詳細については、別紙「仕様書」のとおり。）

- (1) 現状業務の予備調査・見える化調査
- (2) ペーパーレス化・デジタル利活用に当たっての課題の洗い出し
- (3) 外部意見や先進事例の調査反映
- (4) 区保護課職員の意見反映
- (5) 新業務プロセスの提案
- (6) 業務報告書の作成

5 企画提案を求める項目

(1) 業務実施方針・過去の実績

提案者の当該業務に対する考え方や実施方針を示すとともに、本業務に関する過去の業務実績を挙げ、そこから得られたノウハウ等の本業務への活かし方を示すこと。

(2) 業務体制・スケジュール

本業務を執行するにあたり、着実に実施できる業務体制・従事者、スケジュール（※）、積算見積について示すこと。※別紙を参考に提案すること

(3) 具体的な実施方法

「4 業務の概要」に記載している各項目を実現するための具体的かつ効果的な実施方法、留意すべき視点などを示すこと。

(4) 独自提案

効果が期待できる調査対象業務の追加や、その他、仕様書に記載の範囲を超えて、本業務の目的に資する独自の提案があれば、それを示すこと。

なお、調査対象業務の追加提案があった場合、最終的に調査対象とするかどうかは、委託者と協議の上で決定することとする。

6 予算規模（契約限度額）

8,213千円（税込み）

7 参加資格要件

次の要件をすべて満たすものとする。

- (1) 令和4～令和7年度札幌市競争入札参加資格者名簿（物品・役務）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) 会社更生法による更生手続開始の申立てがなされている者または民事再生法による再生手続開始の申立てがなされている者（手続開始決定後の者は除く。）等経

営状態が著しく不健全な者でないこと。

- (4) 札幌市競争入札参加停止等措置要領に基づく参加停止措置を受けている期間中でないこと。
- (5) 事業協同組合等の組合がこの入札に参加する場合は、当該組合等の構成員が、構成員単独での入札参加を希望していないこと。

8 参加手続きに関する事項

(1) 日程

- ・企画提案の公募開始・・・・・・・・・・・・・・・・令和5年7月14日（金）
- ・質問書の提出期限・・・・・・・・・・・・・・・・令和5年7月24日（月）※
- ・企画提案書等提出期限・・・・・・・・・・・・・・・・令和5年7月28日（金）※
- ・参加資格の確認、一次審査（書面）・・・・・・・・令和5年7月31日（月）
※応募が少数の場合、一次審査を省略することがある。
- ・ヒアリング審査・・・・・・・・・・・・・・・・令和5年8月2日（水）
※提出期限については、それぞれ期限日の17時必着とする。

(2) 提出書類

下記の提出書類①については1部、②～④については、同じ綴りで各10部並びにPDFファイル形式の電子媒体（CD又はDVD）1部を、企画提案書等提出期限（令和5年7月28日（金）17時）までに担当部局へ持参又は郵送により提出すること。PDFファイルについては電子メールによる提出も可とする。なお、提出された書類等は返却しない。

書類提出にあたっては、一式をクリップで留めることとし、ステープラーは使用しないこと。また、特別な製本も行わないこと。提出書類はすべて片面のみの記載とする。

- ① 参加意向申出書（様式1）
- ② 企画提案書（自由様式）
- ③ 積算書（自由様式、積算根拠がわかるように記載）
- ④ 類似業務等実績（自由様式、従事者ごとの実績がわかるように記載）

(3) 質問の受付及び回答

質問は提出期限（令和5年7月24日（月）17時）までに質問書（様式2）を電子メールにより提出すること。

質問に対する回答は、随時、電子メールにより質問書の提出者に回答するほか、必要に応じてホームページ上に掲載する（質問者名は公表しない）。

9 選定方法

「生活保護のケースワーカー業務に係るBPR支援業務に係る企画競争実施委員会（以下、「実施委員会」という。）」の審査において、下表「評価項目及び評価基準表」により総合的に審査し、最も優れた企画提案者（入選者）を選定する。

(1) 参加資格の確認

- ・参加資格については「7 参加資格要件」に基づき確認を行う。
- ・参加資格の確認結果は、確定後速やかに企画提案者全員に通知する。

(2) 一次審査（書面審査）

- ・提出された企画提案書等により書面審査を行う。

- ・一次審査の結果は、確定後速やかに企画提案者全員に通知する。
 - ・一次審査の通過者数は5者程度とする。なお、応募が少数の場合、実施委員会委員長の決定により、一次審査を省略することがある。
- (3) 二次審査（ヒアリング審査）
- ・一次審査を通過した企画提案者に対し、ヒアリングを実施する。
 - ・ヒアリングは原則としてリモートでの実施とする。
 - ・リモート環境については本市が用意する。（Zoom Video Communications が提供する、「Zoom」の利用を想定。）
 - ・出席者は総括責任者を含む最大3名までとする。
 - ・ヒアリングは1企画提案者当たり30分（説明20分、質疑10分）を想定し、順次個別に行う（ヒアリング審査の対象者数等により、1企画提案者当たりのヒアリング時間は変更する可能性がある）。
 - ・ヒアリング審査においては、下表「評価項目及び評価基準表」のすべての審査項目に基づき評価を行い、最高得点を獲得した企画提案者を契約候補者とする。
 - ・最高点を獲得した企画提案者が同点の場合、実施委員会の協議により契約候補者を選定する。
 - ・企画提案者が1者の場合、ヒアリング審査において実施委員会が定める最低評価基準点（満点の6割）を超えていれば契約候補者として選定する。
- (4) 契約
- 本業務の委託の手続きについては、札幌市契約規則による。なお、企画提案の内容をもって契約するものとは限らない。
- また、契約候補者が「7 参加資格要件」のいずれかに該当しないこととなった場合、契約を締結しないことがある。契約候補者との交渉が不調に終わった場合、実施委員会において次点とされた者と交渉する場合がある。
- (5) 選定結果の通知方法
- 選定の結果は、企画提案者全員に対して文書により通知する。

【評価項目及び評価基準表】

評価項目	評価基準	配点	係数
1 業務執行能力【35点】			
(1)業務の実施方針、過去の実績	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の目的を十分に理解した企画提案、実施方針となっているか。 ・業務全体を円滑に進められると判断できる十分な業務実績があるか、また、過去に類似の業務・事業に取り組んだ経験があり、その業務実績が、本業務に有効に活用されているか。 	15点	×3
(2)業務体制、業務スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> ・業務を円滑に進められるための適切な業務執行体制、従事者構成、業務スケジュールとなっているか。 	20点	×4
2 企画提案内容【65点】			
(1)予備調査の実施、課題の洗い出し	<ul style="list-style-type: none"> ・既存業務のフロー策定、課題の洗い出しに当たっては、分析するための知見や技術力を有していると認められるか。 ・BPR を検討する対象となるフロー策定項目の検討 	20点	×4

	に当たっての考え方、職員の負担軽減のための手法等の考え方は的確であると認められるか。 ・システムに与える影響、標準化の動向、担い手の在り方、ペーパーレスに向けたデジタルツール等を、課題の洗い出しに当たって的確に検討できる知見、構想力が見込めるか。		
(2) 外部意見、本市職員意見等の反映	・外部意見、本市職員の意見、他自治体の効率的な先進事例等は、新業務プロセスの提案に際し、的確に検討に反映できるものとなっているか。	10点	× 2
(3) 新業務プロセスの提案	・新業務プロセスの提案に至る検討内容は、本市の現状をもとに、To-Be 像、Can-Be 像を的確に提示できるものとなっているか。	10点	× 2
(4) 効果分析	・ペーパーレス移行による効果分析の手法は、具体的かつ実効性があるものとなっているか。	15点	× 3
(5) 独自提案	・対象業務の追加提案について、実現性や効果が見込める提案か ・業務目的を達成するにあたって、独自性があり、効果的な提案があるか	10点	× 2

※各委員の評価は、「5点：特に優れている、4点：優れている、3点：普通、2点：やや不十分、1点：不十分」で採点し、その点数に係数を乗じたものを評価点とする。

10 参加資格の喪失

本企画競争において、企画提案者が参加資格を有することを確認したときから審査が確定するまで（契約候補者にあつては契約を締結するまで）において、次のいずれかに該当するときは、提出された企画提案に関する評価は行わず、又は契約候補者としての選定を取り消すこととする。

- (1) 参加資格を満たしていないことが判明し、又は満たさないこととなったとき
- (2) 提案書類に虚偽の記載をしたことが判明したとき
- (3) 不正な利益を図る目的で実施委員会の委員等と接触し、又は利害関係を有することとなったとき

11 失格事項

以下のいずれかに該当した者は失格とする。

- (1) 提出書類の提出期間、提出場所、提出方法、記載方法等が、本提案説明書及び各様式にて定めた内容に適合しなかった者
- (2) 審査の公平性を害する行為を行った者
- (3) その他、本提案説明書等に定める手続き、方法等を遵守しない者

12 参加資格等についての申立て

本企画競争において、参加資格を満たさないもしくは満たさないこととなった等の通知を受けた日の翌日から起算して10日（札幌市の休日を定める条例で規定する休日を除く。）以内にその理由等について書面により求めることができる。

13 評価についての申立て

企画提案者は自らの評価に疑義があるときは、選定結果に係る通知を受けた日の翌日から起算して3日（札幌市の休日を定める条例で規定する休日を除く。）以内に、自らの評価について書面により疑義の申立てを行うことができる。

14 著作権に関する事項

- (1) 企画案の著作権は各企画提案者に帰属する。
- (2) 札幌市が本業務の実施に必要と認めるときは、企画案を札幌市が利用（必要な改変を含む）することに許諾するものとする。この場合は、あらかじめ提案者に通知するものとする。
- (3) 企画提案者は、札幌市に対し、企画提案者が企画を創作したこと及び第三者の著作権をはじめとした、いかなる知的財産権を侵害するものではないことを保証するものとする。
- (4) 企画案の利用について、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、企画提案者は、自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ委託者に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。
- (5) 提出された企画案その他本企画競争の実施に伴い提出された書類について、札幌市情報公開条例（平成11年条例第41号）に基づき公開請求があったときは、同条例の定めにより公開する場合がある。

15 その他留意事項

- (1) 本企画競争に係る一切の費用については企画提案者の負担とする。
- (2) 提出期限後の提出、差替え、変更、再提出及び追加は認めない。
- (3) 業務従事者一覧に記載された総括責任者は、市長が特別の理由があると認めた場合を除き、変更することができない。
- (4) 札幌市が提出した資料は、札幌市の了解なく公表、使用することができない。

16 問合せ先（担当部局）

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎
札幌市総務局改革推進室推進課 生田目、小形
TEL：(011) 211-2061
メールアドレス：kaikaku@city.sapporo.jp