

生活保護のケースワーカー業務に係る BPR 支援業務 仕様書

1 委託業務名

生活保護のケースワーカー業務に係る BPR 支援業務

2 本業務の目的

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であって、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 業務履行期間

契約締結日から令和6年3月29日（金）まで

4 概要

本市生活保護業務におけるデジタル化に向けた課題解決の為、下記業務を実施する。

(1) 現状業務の予備調査・見える化調査

- ・本市の生活保護のケースワーカー業務について、担当課へのヒアリング等を通して既存業務のフローを策定する。なお、該当となる担当課は別途提示する。また、既存業務のフローは本市において、令和3年3月に新規申請、決裁処理、停廃止について簡易フローを作成しており（契約締結後、別途提供）、必要に応じて参考にすること。併せて、担当課へのヒアリングにあたり、職員の負担軽減のためヒアリングの頻度・手法に配慮すること。

(フロー要素)

業務プロセス及び工数、紙媒体の取扱量、業務遂行上の問題点・課題等

(フロー策定項目)

- ・新規申請、訪問調査活動、諸変更、一時扶助、各種調査はフロー策定を必須とする。
- ・このほか、必要に応じ、医療機関受診、返還・徴収、停廃止等についてもフロー策定を行うこと。

(2) ペーパーレス化・デジタル利活用にあたっての課題の洗い出し

- ・上記フローをもとに、システム面の課題、自治体システム標準化の動向（Fit&Gap調査結果を含む）、備品等のオフィス環境の整備、庁内ネットワーク構築の状況等を加味した上で、紙媒体から電子化に進展する際の課題の洗い出しを行う。
- ・その際には、事務事業の適正な担い手（業務集約化・外部委託・RPA（Robotic Process Automation）等デジタル活用可能性等）も併せて検討を行う。

(3) 外部意見や先進事例の調査反映

- ・本市 DX アドバイザー等の意見反映を行うとともに、他自治体での効率的な先進事例等の調査を行い、反映する。
- ・先進事例調査は公開資料による机上調査を主とし、各都市へ個別にヒアリングが必要な場合は本市と調整すること。
- ・なお、DX アドバイザーへ諮問する上で必要な調整は本市が実施する。

(4) 区保護課職員の意見反映

- ・本市にて、区保護課職員を対象とした、業務改善に係るアンケート又はヒアリング等を実施するため、本市が作成する質問項目への追加提案のほか、必要に応じ、職員の意見についての調査結果への反映を行う。

(5) 新業務プロセスの提案

- ・上記をもとに、新業務プロセスを提案する。その際は、想定されるデジタル化を達成した理想的な姿 To-Be 像を提示するとともに、自治体システム標準化の現状等を踏まえた現実的な実現可能な姿 Can-Be 像を併せて提示する。

(6) 業務報告書の作成

- ・本業務を通して、デジタルへの移行にあたっての費用対効果、ペーパー削減による効果、担い手変更による職員のリソースシフトの可能性検討、必要となるオフィス

環境、業務効率化に伴う庁舎機能の低減可能性の検討も併せて行う。

- ・加えて、生活保護業務以外に、本市が紙媒体の台帳を使用して行う業務（介護、障がい、母子保健分野等）への展開可能性についても提言する。

5 成果物

(1) 最終成果物

ア 納品物

納品物	形式	数量	備考
業務報告書	電子データ (Word、Excel 等、Microsoft Office 2013 以降のファイル形式) とする。	一式	CD-R、DVD-R、電子メールのいずれかの提出方法による。
業務報告書	印刷物 (A4)	5 部	

イ 納品期限

令和6年3月29日 (金)

(2) 中間成果物

納品物	形式	数量	備考
中間報告書	電子データ (Word、Excel 等、Microsoft Office 2013 以降のファイル形式) とする。	一式	調査内容を一旦整理の上、暫定的な仮成果として報告するもの。

イ 納品期限

令和6年1月31日 (水) ※データによる納品とする。

6 環境への配慮について

本業務においては、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

- (1) 電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めること。
- (2) ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- (3) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。
- (4) 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。
- (5) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。

7 その他特記事項

(1) 守秘義務

受託者は、本業務を通じて知りえた秘密を第三者に漏えいすること及び資料並びにデータの紛失、滅失、毀損、盗難等を防止するために必要な措置を講ずること。また、本業務の結果等の使用・保存・処分等にあたっては、秘密の保持に十分配慮するとともに、委託者の指示に従うこと。

(2) 個人情報の保護

この契約による業務を処理するに当たり、原則個人情報は取り扱わないが業務分析等の業務の履行にあたり、個人情報に触れる可能性がある場合には、必ず本市職員が立ち会うものとする。

(3) 身分証明書の携行等

受託者の作業従事者は、本市の施設内及び本業務に関して立ち入りが必要となる本市以外の施設内では、常に身分証明書を携行すること。また、本市施設内においては、本市業務担当者が許可しない限り、作業上必要でない場所へ無断で立ち入らないこと。

(4) 疑義の解消等

業務の実施にあたって必要な事項のうち、本書で明記の無い点または疑義が生じた場合、並びにこれに係る変更を行う場合には、必ず委託者と協議し承認を得ること。

(5) 著作権等

受託者は、本業務の遂行により生じた著作権（著作権法第 27 条及び 28 条に定められた権利を含む。）を、成果物の納入、検査合格後、ただちに委託者に無償で譲渡するものとする。なお、本業務に係る成果物については、納品後、委託者において公表する予定である。

また、受託者は、委託業務の遂行に当たり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。

(6) 事故等に対する対応

本業務に関する事故等については、委託者に速やかに報告するとともに、受託者の責任により、適正に処理すること。また、事故等により生じた損害一切は受託者の負担とする。