

松戸市税業務B P R支援業務委託 仕様書

1. 業務名称

松戸市税業務B P R支援業務委託

2. 業務場所

松戸市指定の場所

3. 業務の目的

急激に変化する社会情勢や複雑化・多様化する市民ニーズに的確に対応し、将来にわたって持続可能な行政サービスを提供できるよう、税業務を一括して、組織横断的な業務改善に取り組む。

令和5年度の歳入決算額の構成を見ると、市税収入の割合は一番高く、市政運営のために必要不可欠な財源となっているが、税業務は専門性・独自性が高いことに加え、納税義務者が年々増加していることを鑑みると、将来にわたって継続的かつ安定的に市税収入を確保するためには、全庁最適を踏まえたうえでの業務改善が必要となる。

具体的には、外部委託やICTツールの導入等により、市民の利便性向上や業務の効率化に加え、ノンコア業務(職員でなくてもできる業務)から職員を解放し、コア業務(困難課題解決への企画調整やきめ細やかな相談対応・援助等職員にしかできない業務)に注力できる環境を整える。

併せて、すぐに実現できる改善については実行に移すとともに、予算化が必要な内容については早期に予算要求を目指す等、スピード感を持って取り組んでいく。

また、本業務を通じて改善意識を醸成し、職員が自ら継続的に業務改善に取り組めるような環境を整備する。

4. 業務期間

契約締結の日から令和8年3月31日まで

5. 業務内容

本業務を実施するため、概ね次の業務を行うものとする。また、業務内容は、市の業務のB P Rに必要と思われる事項を示したものであり、受託者からの企画提案に基づき、実情に合わせて市と受託者で協議して内容を決定するものとする。

なお、本業務委託に係る税業務を担当している所属は、債権管理課、税制課、市民税課、固定資産税課、収納課の5課である。

(1) 業務の企画

本業務の具体的な実施方法やスケジュール等を企画する。

(2) 対象とする業務の選定

対象業務、改善範囲については、業務一覧及び対象所属へのヒアリング等を通じて、改善効果が高いと見込まれるものを選定すること。また、選定にあたっては、現状の業務フローを前提とするのではなく、作業の削除、統合を含め、税部門を一括して横断的に改善することを前提として行うものとする。

(3) 詳細分析・設計業務

次のような工程にて詳細分析や設計を行うこと。

① 現状分析

対象業務について、本市から提供する資料や対象所属へのヒアリング、照会などを通して、タスク単位での業務量を抽出するとともに、外部委託等の業務改善に係る対象範囲等の整理を行うこと。

この整理にあたっては、根拠法令や業務の難易度など範囲選定の判断基準を明確化すること。

また、対象所属へのヒアリング、照会を実施する場合は、他の自治体における分析事例や対象業務の知見を有する従事者を配置し対応するなど、職員の負担軽減を図り、効率的に対応するとともに、必要に応じて現場に入り、実際の業務を確認すること。

併せて、今後改善施策を検討することを見据え、現状にかかっているコストを可能な限り定量的に示すこと。その際、労務管理費、育成費等の定性的な部分も含めた職員の人件費単価、もしくは係数等を用いて示し、その根拠も明示すること。(例：人件費×係数＝現状のコスト)

② 改善施策の立案

現状分析の内容を踏まえ、予算を要さずできる短期的な視点での改善がある場合は、職員になじみのあるExcel等を活用し、着手しやすい改善施策を提示すること。また、外部委託等の中長期的な視点での業務改善について、想定される受託事業者側の業務量（人工）や、繁閑傾向など事業規模感の整理を行うこと。なお、改善施策を検討する際においては、現状の業務フローを前提とするのではなく、作業の削除、統合を含め、税部門を一括して組織横断的に改善することを前提として行うものとする。

また、改善施策については本市の財政状況や他業務の改善施策の実施状況等も踏まえ、必要に応じて複数提示し、それぞれについて費用対効果を可能な限り定量的に示しつつ現実的な提案とすること。

③ 改善の視点

分析結果に基づき、正規職員をノンコア業務、定型業務から解放し、正規職員にしかできないコア業務に専念させ、より効率的に業務を実施することを目指し、次に掲げる視点を持って検討すること。

(i) 担い手の変更（外部委託等の活用含む）

(ii) ICTツールの活用

ICTツールの活用においては、本市の情報セキュリティ基準等と整合性を図る必要があるため、必要に応じて本市のデジタル戦略部門と調整を行う等、実現可能性を担保した内容にすること。また、システム標準化の影響も十分に考慮すること。

(iii) 業務の省略・統合・見直し

(iv) 効率的な執務室や人員の配置等の組織最適化

効率的な執務室や人員の配置等については、全庁的な視点を持って、現実的な提案とすること。

(4) 実証実験・効果検証

改善施策の立案にあたって、対象所属及び総務部行政経営課と協議のうえ、実証実験・効果検証を実施すること。実証実験の方法等については、業務の統合や廃止、簡易的なツールの活用、ICTツールやシステムの仮導入、BPO、両者の併用も可能とする。また、個人情報の取り扱いが生じる場合は、対象所属と協議し、必要に応じてダミーデータの活用も検討する。

(5) 改善実施計画の策定及び実施支援

検討した改善施策について、定量的に進捗管理できる指標や課題解決までの期間を踏まえた、現実的な改善実施計画を策定すること。

計画策定にあたっては、各施策の導入効果を客観的な基準で算出し、実効性を担保するとともに優先度を算出すること。

また、計画の策定において、予算要求に必要な基本情報(特に費用対効果を定量的に示すもの)を整理し、概算見積書の提出や仕様書、要求資料作成等の支援を行うこと。

(概算見積書については、複数の事業者から徴取し比較検討するため、一般的な見積りを徴取するための必要情報についても整理すること。)

(初期費用等により短期的には費用対効果が見込めない改善施策につ

いては、長期的視点から現実的な目標値を設定し、達成できればどのくらいの効果となるか等、一定の根拠による見込みに基づいて費用対効果を示すこと。)

(6) 改善手法の提供

本業務終了後も職員が自ら業務改善に取り組めるよう、データの収集から分析、改善施策への反映、費用対効果の算出まで、マニュアルやドキュメント等を用いた支援プログラムの提供や庁内共有用の資料を提供する等、職員が改善手法を習得するための取り組みを実施すること。

6. 会議及び資料提出

- (1) 報告会議を業務の進捗に合わせて開催し(月1回以上)、本業務の進捗状況及び課題などについて報告を行うこと。なお、開催方法についてはオンラインでの開催も可とするが、業務の根幹となる部分の協議や、業務の進捗を左右するような大きな課題が発生した場合、その他市が必要と判断した場合には、可能な限り迅速に対面会議を開催することとする。
- (2) 報告書類は月次報告会議開催前日までに準備し、データで提出すること。
- (3) 会議終了後は、会議内容をまとめ、データで市へ提出すること。
なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な打合せを行い、十分な意思疎通を図ること。

7. 提出書類(成果品含む)

当業務における主な提出書類(成果品含む)は、以下のものとし、電子データ一式(PDF等)で納品すること。

提出書類 (成果品含む)	提出時期	備考
①業務実施体制 が分かる資料	契約締結から7 日以内	プロジェクトリーダーやプロジェクトメンバーの役割を明記。
②基本計画書・ 業務工程表	契約締結から7 日以内	業務全体の計画書、スケジュールなどをまとめること。
③業務進捗管理 資料	月次報告会議の 前日	進捗状況や課題等について進捗管理資料を用いて適宜報告すること。

提出書類 (成果品含む)	提出時期	備考
④現状分析報告書	令和7年9月末	5. 業務内容(3)①現状分析について定量的に示すこと。
⑤改善施策報告書	令和7年12月末	5. 業務内容(3)②③の改善施策について定量的に示すこと。
⑥実証実験・効果検証計画書	令和7年10月末	5. 業務内容(4)実証実験・効果検証について計画を行うこと。
⑦実証実験・効果検証報告書	令和7年12月末	5. 業務内容(4)実証実験・効果検証について報告を行うこと。
⑧改善実施計画書	令和8年2月末	5. 業務内容(5)改善実施計画の策定を行うこと
⑨BPR実施結果報告書(概要版)	令和8年3月末	5. 業務内容(3)、(4)、(5)の総括として、結果の概要版をまとめること。
⑩BPR実施結果報告書	令和8年3月末	5. 業務内容(3)、(4)、(5)の総括として、結果の詳細版をまとめること。
⑪改善手法の提供書	令和8年3月末	5. 業務内容(6)改善手法の提供を行うこと。
⑫その他業務等の過程で収集・作成・整理した図表等の資料	令和8年3月末	図表等の資料については、特に指定があるものを除きMicrosoft Office Word、Excel、PowerPointで閲覧できる電子データで納品すること。

8. 支払い

委託業務完了時に市が指定する成果品等を提出し、業務完了検査合格後、支払う。

9. 留意事項

- (1) 受託者は、本業務の履行にあたって、契約書及び本仕様書に明記のない事項が生じた場合や、疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議を行うこと。
- (2) 本業務の遂行に際しては、審査会で選定された企画提案書を基に、内容・実施手法等について、修正・調整等を行う場合がある。
- (3) 本業務の実施に際し、知り得た情報等については、本市の許可なく他の事業等に使用したり漏らしたりしてはならない。本業務の履行に当たる受託者の使用人等も同様の義務を負い、この違反について受託者はその責を免れない。

- (4) 本業務における成果品は、すべて本市に帰属するものとし、受託者は許可なくこれを使用し、又は流用してはならない。
- (5) 業務の実施にあたっては、松戸市総務部行政経営課と協議し、承認を得ることとし、委託金額の範囲内において実施内容の変更等を指示した場合は、それに従うこと。
また、関連する法令等を遵守するものとし、特に個人情報に関する事項については、個人情報の保護に関する法律施行条例及び同施行規則を遵守すること。
- (6) 受託者は、本業務の全部を第三者に委託してはならない。本業務の一部を第三者に再委託する際は、事前に、書面により本市の承諾を得ること。