

業務改革相談会等の実施に係るプロポーザル仕様書

1 委託業務名

業務改革相談会等の実施

2 業務の目的

「生産性の高い働き方」を実現するため、煩雑な業務フロー等の課題を抱えている所属を対象とした業務改革相談会等を実施し、業務煩雑化の要因や課題の特定、具体的な改善策の提示、助言等を行うことで、業務の効率化を図る。

また、相談会等で生まれた成果を共有するフォーラムを開催するとともに、業務改革モデル事例集を作成し、優れた業務改革事例を全庁に展開することで、個別の知見・ノウハウを相談会等に参加していない所属にも波及させる。

3 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4 委託金額

8,900,000円(税込)以内

5 業務の内容

業務改革相談会等において、業務フローや業務マニュアル等の見直しに関するコンサルティングにより、具体的な改善策の提示や助言等を行う。

また、優れた業務改革事例を全庁に展開する「成果共有フォーラム」の開催や「業務改革モデル事例集」の作成を行う。

具体的な実施内容は以下のとおりとする。

(1) 業務改革相談会の実施

所属からの相談に直接応対する相談会を定期的を実施すること。実施期間は、令和8年6月から令和9年1月までの8箇月間とし、開催回数は年9回(頻度は月に1～2回)、1回3枠(1枠90分間程度)とする。

また、上記の相談会に参加した所属における業務改革を継続的に支援するため、2月及び3月に、当該所属を対象とした進捗確認アンケート及び書面による改善提案(希望する所属にのみ)を実施すること。

なお、実施方法については、上記の内容を基本とするが、所属からの要望等を踏まえ、上記の開催時間数合計の範囲内で変更する場合がある。

(2) 伴走型支援の実施

令和7年度実施の業務改革相談会に参加した所属のうち、伴走型支援を希望する所属(対象:1所属)に対して、令和8年10月からヒアリング(月1回程度)や具体的な改善策の提示等の支援を実施する(実施方法については、対面及びWeb会議等の非対面

方式も活用し、機動的な支援を行うものとする。)

なお、伴走型支援を実施するに当たって、事前に伴走支援を実施した場合の改善効果や所属の負担等を示した見込み分析を実施し、報告書を作成及び支援実施計画を策定すること。

(3) 相談会実施記録の作成

上記(1)及び(2)の実施後速やかに、日時、出席所属、相談事項等の概要を記載した記録を作成し、別途本市が指定する期限までに本市に提出すること。

(4) 実施報告書の作成

相談会に参加した所属及び伴走型支援実施所属における業務の問題点及び業務改革の成果等について分析を行い、契約期間内に実施報告書として本市に提出すること。

なお、実施報告書は公表する場合がある。

(5) 成果共有フォーラムの実施

上記(1)及び(2)で取り組んだ成果や課題について、全庁的に共有する場を設けること。

(6) 業務改革モデル事例集の作成

庁内における成功事例を体系的にまとめ、業務改革推進の要点や市民サービス向上への寄与を可視化することで、職員の自律的な業務改革に向けた機運醸成を図るモデル事例集を作成すること。

6 実施スケジュール

以下を基本として、実際の実施日時は、本市と協議のうえ決定すること。

<業務改革相談会>

令和8年6月～令和9年1月	相談会の実施
令和9年2月～3月	進捗アンケート及び書面による改善提案の実施

<成果共有フォーラム>

令和9年3月	フォーラムの実施
--------	----------

<伴走型支援>

令和8年7月まで	見込み分析報告書の作成及び提出
8月	支援実施計画策定
10月	所属とのヒアリング実施
12月	所属への改善提案
令和9年2月	進捗状況確認及びフォローアップ

<業務改革モデル事例集>

令和9年3月	作成及び提出
--------	--------

7 成果物

本業務における成果物は以下のとおりとする。

(1) 相談会実施記録

- (2) 実施報告書
- (3) 業務改革モデル事例集
- (4) その他、コンサルティングやフォーラムで使用した資料
- (5) 相談会等の実施に伴い作成した改善策の運用手順書及び整備した業務マニュアル、アプリケーション等

8 その他留意事項等

(1) 業務体制

受託者は委託期間中の業務経過や内容全般を把握している担当者を置き、本市と十分に連絡調整を行いながら、誠実に業務を履行し、本市から指導・助言を求められた際は速やかに対応する体制を整えること。また、受託者は本市と十分に協議を行いながら業務を進めること。

(2) 守秘義務

受託者は、委託期間中、完了した後又はこの契約が解除された後においても本業務を通じて知り得た秘密を第三者に漏洩すること及び資料、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・処分等に当たっては、秘密の保持に十分配慮するとともに、本市の指示に従うこと。

(3) 個人情報等の保護

受託者が委託業務を行うに当たっては、「京都市個人情報保護条例」、「京都市情報セキュリティ対策基準」、「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」等の関連法令等を遵守すること。また、個人情報を取り扱う場合には、「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」第1条の申出書を事前に本市に提出すること。

(4) 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、成果物の納品・検収後、ただちに本市に無償で譲渡するものとする。また、本業務を履行するに際し、第三者の著作権、特許権、その他権利を使用する場合は、受託者がその使用に関する一切の責任、費用負担を負うものとする。

(5) 疑義の解消等

仕様書等に記載のない事項又は仕様書に疑義が生じた場合は、本市と協議し、その決定に従うこと。

個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書

(個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書の提出)

第1条 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「受注者」という。）は、委託業務を開始する前に、京都市（以下「発注者」という。）が定める「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」を提出し、発注者による個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況の確認を受けなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受注者は、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

(個人情報総括管理者)

第3条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理させるために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置かなければならない。

(従業者の監督)

第4条 受注者は、従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業者に対し、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の適正な管理)

第5条 受注者は、委託業務に係る個人情報の漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理のため、次の各号に掲げる措置のほか必要な措置を講じなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う委託業務を行う区域を設定し、その区域内に限って個人情報を取り扱うこと。
- (2) 個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等に関し、金庫、施錠が可能な保管庫、セキュリティワイヤー等での施錠又は入退室管理の可能な保管室等による保管すること。
- (3) 個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等を外部に運搬するとき、電子データに対し暗号化処理を施した上で記録する等、適切な安全管理措置を講じること。
- (4) 個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、委託業務の従事者全員に対して実施すること。
- (5) 個人情報を取り扱う作業を行う電子計算機に、セキュリティ対策のソフトウェアを導入し、そのソフトウェアを常に最新の状態に保つこと。

(再委託の制限)

第6条 受注者は、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あら

はじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 受注者は、発注者の承諾を得て委託業務を再委託し、又は請け負わせたときは、その者の商号又は名称その他必要な事項を発注者に通知しなければならない。
- 3 第1項の場合、受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(個人情報の目的外利用の禁止)

第7条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を委託業務における利用の目的を超えて利用してはならない。

(個人情報の第三者提供の禁止)

第8条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、第6条第1項のただし書に基づき、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りでない。

(個人情報の不正な複製等の禁止)

第9条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

(遵守状況の報告)

第10条 発注者は、必要があると認めるときは、この契約が求める個人情報の取扱いに係る遵守状況の報告を受注者に求めること及び当該取扱いについて受注者に適切な措置をとるよう指示することができる。

- 2 受注者は、前項の報告の求め又は指示があった場合は、速やかに応じなければならない。

(立入調査等)

第11条 発注者は、受注者及び再委託先が委託業務を行うに当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時、受注者（委託業務の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この条において同じ。）の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。

- 2 発注者は、この共通仕様書に係る受注者の個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。
- 3 受注者は、前2項の検査等を拒むことができないものとする。

(提供した資料の返還)

第12条 受注者は、委託業務を処理するために委託者から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

(事故の発生の報告義務)

第13条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(契約の解除及び損害の賠償)

第14条 発注者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受注者に対して損害賠償の請求をすることができる。

- (1) 委託業務を処理するために受注者が取り扱う個人情報について、受注者の責に帰すべき事由による個人情報の漏えい等があったとき。
 - (2) 前号に掲げる場合のほか、この共通仕様書に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。
- 2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受注者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、受注者が負うものとする。