

# 栗原市庁内業務量調査及びB P R (業務改革) 支援業務 委託業者選定プロポーザルに関する提案仕様書

## 1 業務名称

栗原市庁内業務量調査及びB P R (業務改革) 支援業務委託 (以下「本業務」という。)

## 2 業務の目的

急激な生産年齢人口の減少に伴う構造的な人手不足は自治体においても例外ではなく、職員が減少する中でも複雑・多様化する行政サービスを持続的に提供していくため、効率的かつ効果的な業務の確立等が必要不可欠となっている。

こうした行政課題に栗原市 (以下「市」という。) が持続可能な市政運営を行うためには、各種業務の抜本的な見直しが必要である。

本業務は、市の人的資源が限定される中で、多様化する市民ニーズに的確に 대응していくため、市の業務について、B P R (Business Process Re-engineering) の手法を導入し、業務の効率化を図る。

B P R手法導入においては、外部の専門家の支援を受け、市が実施する業務について、業務量やプロセス等を可視化し、効果的・効率的な業務の遂行を妨げている課題・問題点を分析する。

分析後、改善効果が見込まれる業務を選定し、業務プロセスの見直しや業務における徹底的な効率化を図るとともに、B P Rの実施手法の提供を受ける。

また、令和7年度以降も、職員が自らB P R手法により業務改善に取り組めるようにすることで、継続的な業務の見直しにつなげることを目的とする。

## 3 業務期間

契約締結日の翌日から令和7年3月14日まで

## 4 業務の実施

- (1) 本業務は、本仕様書に基づいて実施すること。
- (2) 受託者は、業務の実施にあたり、関係法令及び条例を遵守すること。
- (3) 受託者は、業務の実施にあたり、市と十分な協議を行い、その意図や目的を理解した上で、適切な実施体制、人員配置のもとで進めること。
- (4) 受託者は、業務の実施にあたり、業務にかかる最新の事例、情報等を収集し、業務への反映に努めるとともに、実効性の高い具体的な報告を行うこと。
- (5) 受託者は、業務の進捗について、市に対して定期的に報告を行うこと。
- (6) 受託者は、業務の遂行上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。
- (7) 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- (8) 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ市に書面により報告し、市の承認を得ること。
- (9) 本仕様書に定めのない事項や本業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、速やかに市と協議を行い、指示を仰ぐこと。

## 5 対象となる部署

別紙「市役所の組織機構図 (令和6年4月1日)」のとおり

## 6 提出書類

- (1) 受託者は、契約締結後10日以内に、次にあげる書類を提出し、承認を受けなければならない。

業務計画書

- イ) 業務概要
  - ロ) 実施方針
  - ハ) 業務工程
  - ニ) 業務実施体制表
  - ホ) 連絡体制（緊急時を含む）
  - ト) その他必要な事項
- (2) 受託者は、業務完了後直ちに、委託完了届を提出すること。

## 7 打合せ及び記録作成

業務を適正かつ円滑に実施するため、受託者は市と打合せを行い、業務進捗状況の報告、業務方針及び疑義事項の確認等を行い、その内容については受託者がその都度記録を作成すること。

## 8 資料の管理

受託者は、本業務において市から貸与される資料等の重要性を認識し、資料等の破損、滅失及び盗難等の事故のないように取扱い、使用後は速やかに返却する。

その他業務の遂行上必要な資料については、受託者の責任において収集すること。

## 9 成果品検査

受託者は、業務完了後、成果品について市の検査を受けるものとし、市から本業務に適合しないとして修正の指示があった場合には、速やかに修正を行うものとする。

## 10 成果品の管理及び帰属

本業務の成果品は全て市の帰属とし、受託者は市の許可なく成果品などを第三者に公表または貸与してはならない。

## 11 業務内容

本業務を実施するため、概ね次の業務内容を行うものとする。なお、業務内容は、市の業務分析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市と受託者で協議して内容を決定するものとする。

- (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。

なお、実施方法については、BPR（Business Process Re-engineering）の手法を活用したものとする。

- (2) 職員への業務説明

職員が業務量調査及びBPRを円滑に遂行するため必要な職員研修（業務説明会）を開催する。

- (3) 業務の可視化

対象となる部署の業務を対象に、業務の業務量・プロセス等を可視化するための業務調査票等（以下「調査票」という。）を設計し、これに基づき、各部署への調査（書面調査のほか、ヒアリング等の実施も可）を実施する。

さらに、各課が記入した調査票に基づき、業務の可視化のためのデータ（以下「調査結果」という。）を取りまとめる。

(4) 業務量の分析

上記調査を踏まえて、下記の項目に基づき業務量の分析を行うこと。

業務量調査では、業務の性質に応じて、職員でなければならない仕事（コア）、職員でなくともできる作業（ノンコア）の観点で定量的な分析を実施する。

また、受託者独自のノウハウの活用や、同じ調査手法で調査した複数の自治体又は企業等のデータとの業務量比較が望ましい。

- ・各業務における業務量の分析
- ・効率化が可能な業務の分析
- ・外部委託や役割分担の見直しが可能な業務の分析

(5) 詳細調査の実施（BPRの実施）と業務改善提案

① 対象業務の選定業務調査に基づき、詳細調査の対象業務を選定する。

選定にあたっては、明確な選定基準を示すこと。

② 業務の可視化・業務量の分析等の結果等を踏まえ、明確な課題のある部署や効率化の効果が見込める部署に対して、詳細なヒアリングや業務フローの作成等の実施により、効果的・効率的な業務の遂行を妨げている課題等を分析し、業務改善提案として提案すること。

(6) 業務分析継続手法の提案

庁内でのBPR実施手法の提供本業務終了後、令和7年度以降、職員自らが業務改善の視点を持ってプロセス改善に取り組めるよう、BPRの実施方法（視点、ノウハウ、コンテンツ）等について提供すること。

(7) 標準業務手順書の整備

業務量調査結果をもとに、手順書を精緻化するためのアドバイスや研修等の仕組みや手段を提供すること。手順書の整備に向けて他自治体の業務手順書データを参考に、効率的に作成できるようなノウハウを提供すること。また、整備した標準業務手順書については、今後BPR等に有効活用を可能にしていくための方策、及び業務標準手順書の更新・管理についての仕組み等も合わせて提案すること。

標準業務手順書の整備については、本委託期間において総務省策定の自治体DX推進計画を鑑み、システム標準化20業務を優先して整備することとする。

(8) 業務報告書の作成

本業務の検討結果として、組織別や業務別に、調査やヒアリングによる業務の業務量・プロセス等の可視化の結果、問題点・課題、改善策、改善策実行に係る費用と実行後の結果、業務分析継続手法等を取りまとめた報告書を作成する。

また、検討結果を端的に説明し得る概要版を作成する。

(9) 専門スタッフの配置

本業務を遂行するにあたり、行政業務や業務に携わった経験を有するスタッフを配置し業務分析を行う。特に業務調査及び業務分析にあたっては類似の実績を十分に有していること。

(10) 実績

業務量調査、BPR、BPR 研修等の各委託事業について、他自治体又は企業等での実績を明示すること。

## 12 成果品

### (1) 業務報告書

A 4 判、印刷製本、1 部

### (2) 電子データ

本業務において業務上作成した以下の資料一式の電子データを、CD-R 等の媒体で納品する。

- イ) 業務報告書 一式
- ロ) 業務報告書概要版 一式
- ハ) 調査票及び調査結果 一式
- ニ) その他作成した資料 一式

なお、特に指定があるものを除き、Microsoft Office Word 又は Excel で閲覧できる電子データとすること。

## 13 委託料の支払い

市は、委託業務の完了を確認した後、支払い請求書を受理したときは、請求があった日から起算して 30 日以内一括して委託料を支払うものとする。

## 14 その他

- (1) 本業務委託で作成された成果物に関するすべての所有権は市に帰属すること。
- (2) 本業務により得られた成果品及び資料、情報等は、市の許可なく他に公表、貸与、使用、複写、遺漏してはならない。
- (3) 受託者は、本業務中に事故が生じないよう細心の注意を払うとともに、万が一事故が発生した場合には、生じた事故に対して一切の責任を負うものとし、事故状況等を速やかに市に報告し、最善の処置を行わなければならない。
- (4) 業務完了後に、受託者の責に帰すべき事由による成果品の不良個所があった場合は、受託者が速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これにかかる費用は受託者が負担するものとする。
- (5) 受託者は、当該業務の実施にあたっては、業務上知り得た個人情報を他人に漏らしてはならない。また、業務完了後においても同様とする。