

## 大和郡山市業務量調査及び業務改革（BPR）支援業務委託仕様書

### 1 業務の名称

大和郡山市業務量調査及び業務改革（BPR）支援業務（以下「本業務」という。）

### 2 業務の目的

本業務は、限られた人的資源の中で行政サービスを持続的に提供するため、組織の業務について業務量・業務プロセス・業務特性を可視化及び定量化し、課題を抽出する。あわせて、BPR(業務改革)手法により改善テーマの選定、改善案の具体化、効果試算、実行計画策定および実行の伴走支援を行い、職員が継続的に業務改善を行える自走体制の構築を目的とする。

### 3 履行期間

契約締結日から令和9年7月30日（金）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 提出書類

受託者は、契約締結後 14 日以内に次に掲げる書類を提出し、承認を受けなければならない。

- (1) 業務工程表
- (2) 業務費内訳書
- (3) 業務責任者通知書
- (4) 業務計画書
- (5) その他市が必要と認める書類

## 6 業務遂行に必要な資料等

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。

## 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 業務の内容

業務目的の達成のために市が想定する業務の内容を次のとおりとする。なお、詳細については、受託者からの企画提案に基づき市と受託者で協議して決定するものとする。

### (1) 全庁業務量調査

全部署の業務（会計年度任用職員の業務を含む）を対象に、業務量・プロセス、業務に要する人員等を可視化するための定量的な内容と、職員の業務改革に向けた意欲といった定性的な内容の業務調査票等（以下「調査票」という。）を作成し、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）を実施する。

調査票の作成に当たっては、各部署が調査票に必要な事項を正しく記入するためのマニュアルを作成するとともに、職員に過度の負担をかけない手

法を提案すること。また、事前に調査実施に当たっての説明会を実施するほか、説明会の実施に当たっては、全庁で共通認識をもって本業務に積極的に取り組むことができるよう工夫すること。また、説明会後も各部署による調査票の記入を円滑に進めるための各種支援を行うこと。

さらに、各部署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。

なお、調査表は、以下の可視化の視点を定量的・定性的に調査できる内容とする。

- ・業務遂行の流れ（プロセス）の分析
- ・コア、ノンコア業務の分析
- ・定型性・専門性などの特性
- ・従事制限等の法的制約の有無等

## (2) 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仕事（ノンコア）の観点で、受託者独自のノウハウの活用し、定量的な分析を実施すること。

- ・各業務における業務量の分析
- ・各所属における業務量に対する必要人員の分析
- ・効率化が可能な業務の分析
- ・外部委託や DX 化が可能な業務の分析
- ・役割分担の見直しが可能な業務の分析

## (3) 詳細調査の実施（BPR の実施）

### ① モデル業務の選定

業務量調査の結果に基づき、詳細に調査を実施するモデル業務として5業務以上選定する。最終的な業務数は、市と受託者による打ち合わせにより決定する。

選定にあたり、ノンコア業務や課題のある業務について、BPR の効果が大きい業務や行政手続のオンライン化に向けて検討が必要な業務等の候補を抽出し優先すること。

対象業務の選定にあたっては、各所属の意見を丁寧にヒアリングするなど、その意向を十分に踏まえること。

## ② 現状把握・業務の可視化・課題整理

実態把握調査の結果等を踏まえ、明確な課題があり、効率化の効果が見込める業務担当課に対して、詳細なヒアリングや業務フローの作成等の実施により、課題抽出や詳細な業務内容の把握を行う。

## ③ 業務の改善策の検討

調査及びヒアリング結果に基づき、以下の視点から効果的・効率的な業務の遂行を妨げている問題点・課題を分析し、その改善策等を検討する。

課題解決の方向性には、E CRS フレームワーク（排除、結合、再配置、単純化）などの活用による業務の見直し、またツールの活用による業務効率化について検討し、具体的な施策を立てること。改善策は、E CRS フレームワークに基づき、あるべき姿に至るまでの実現可能なモデルを提案すること。

- ・ 庁内の情報集約化による無駄の削減、効率化
- ・ 業務の遂行方法（プロセス）の省力化
- ・ 民間委託等アウトソーシングの推進
- ・ AI や RPA 導入等の ICT 化の推進
- ・ 時間外勤務時間の削減方策等

## ④ 改善計画の策定

業務の改善施策ごとに、ワークショップ形式等で各担当課及び関係者の参画のもと施策実行方針を作成し、定量的な管理指標や改善目標値を設定した施策実行計画を策定すること。

## (4) 業務分析継続手法の提案

### ① 庁内での BPR 実施手法の提供

本業務終了後、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。

### ② 継続的な BPR 観点による業務改革の支援

本業務終了後、市が他自治体のデータ等を参考に継続的な BPR による業務の見直しを行い、業務改革を継続・発展させていくための情報を提供すること。BPR 施策実行計画策定と施策導入後の効果を検証するための仕組み等を提案すること。

### ③ 業務手順書作成・管理ツールの提供

継続的に業務の見直しを実施できるように、職員が業務手順書を作成・管

理できるツールを提供すること。

#### (5) BPR 研修会の開催

職員一人ひとりが継続的かつ積極的に行財政改革を進めていくための手法等についての研修会を開催すること。

#### (6) 実施報告書の作成

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量・業務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こと。

また、検討結果を端的に説明し得る概要版を作成すること。

#### (7) 専門スタッフの配置

本業務を遂行するにあたり、行政業務に精通するスタッフを配置する。また、本業務と類似の業務に携わった経験を有する者であること。

### 10 成果品

本業務における主な成果品は電子データとし、内訳は以下のとおりとする。

- (1) 実施報告書 一式
- (2) 実施報告書概要版 一式
- (3) 調査票及び調査結果 一式
- (4) 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。

### 11 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。

### 12 成果品の管理及び帰属

本業務の成果品は全て市に帰属し、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。ただし、自治体間で活用すべきデータ（業務手順書等）については、受託者が使用することを可とする。

### 13 委託料の支払い

市は、成果品検査の合格後、受託者から支払い請求書を受理したときは、その日から起算して 30 日以内に一括して業務委託料を受託者に支払うものとする。

### 14 その他

- (1) 業務遂行にあたり知り得た個人情報、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、適切に管理すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、市と十分に協議して実施すること。
- (3) 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。
- (4) 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、万一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。
- (5) 本仕様に定めのない事項又は業務上、疑義が発生した場合は、市と受託者が協議のうえ、業務を進めるものとする。
- (6) 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。