

令和4年度 稲敷市業務分析等支援業務委託仕様書

1. 業務名称

令和4年度 稲敷市業務分析等支援業務委託（以下「本業務」という。）

2. 業務の目的

少子高齢化や人口減少が急速に進行する中、稲敷市（以下「市」という。）が持続可能な市政運営を行うためには、効果的・効率的な行財政運営を行っていく必要がある。

安定的な行政サービスの提供や新たな行政課題に対応していくために、市の業務の抜本的な見直しが大きな課題となっている。

本業務は、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応えていくため、市の業務について、BPR（Business Process Re-engineering）の手法を導入し、業務の効率化を図る。

具体的には、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問題点・課題を分析する。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無駄の排除、定型化、標準化を行うことで、当該業務の効率化を図るとともに、BPRの実施手法の提供を受ける。

また、本年度事業を踏まえ、令和4年度以降に、業務プロセスの定型化、標準化等の成果を他の業務に横展開するとともに、職員が自らBPR手法により業務改善に取り組めるようにすることで、市全体の仕事のやり方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5年3月31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
全部署

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。

- 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等

※「④ 業務計画書」には以下の事項を記載すること。

- イ) 業務概要
- ロ) 実施方針
- ハ) 業務工程
- ニ) 業務組織計画
- ホ) 成果品の内容
- ヘ) 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) 業務の可視化

全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。

調査票の作成に当たっては、各課が調査票に必要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、事前に各課を対象として、調査実施に当たっての説明会を実施する。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をすること。

また、説明会後も各課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。

なお、調査票は、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。

- ・業務の執行体制（組織・事務分掌・人員配置）
- ・業務の遂行の流れ（プロセス）の分析
- ・事務の各工程に要する処理時間
- ・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

調査結果が取りまとめられた後は、それを基に必要部署へ詳細調査を実施する。

(3) 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、職員でなければできない仕事（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し、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（稲敷市独自の観点到に偏らないように 3 団体以上が望ましい）との業務量比較を行うこと。

- ・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

(4) 詳細調査の実施（BPR の実施）

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 10 手続き程度選定する。

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。また本調査結果に加え、他自治体の業務分析データを参考にし、具体的な選定基準を定義し、合理的妥当性のある選定を行うこと。

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、課題抽出や詳細な業務内容の把握を行う。

③ 業務の改善策案の検討

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、その改善策案等を検討する。

課題の解決の方向性には、ECRSフレームワーク（排除、結合、再配置、単純化）などを活用し業務の見直しができないか、またツールを適用することでどのように効率化ができそうかを議論し、具体的な施策を立てること。改善策は、ECRS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。

- ・廃止・縮小することが望ましい業務
- ・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
- ・民間委託等の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。

(5) 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、令和4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。

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。

(6) 標準業務手順書の整備

全庁業務量調査結果をもとに、簡易的な業務手順書を作成し、各担当にフィードバックを実施する。その上で、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 17 業務、行政手続きオンライン化 27 業務を優先して整備することとする。

(7) 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。

(8) 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。

(9) 実績

全庁業務量調査、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

A4判、印刷製本、4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. 予算額

17,710千円

14. 委託料の支払い

市は、委託業務の完了を確認した後、支払い請求書を受領したときは、請求があった日から起算して30日以内に一括して委託料を支払うものとする。

15. その他

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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、業務終了後においても同様とする。