

射水市業務プロセス調査等委託業務
仕様書

令和6年4月

射水市 企画管理部 未来創造課

射水市業務プロセス調査等業務仕様書

1 業務名称

射水市業務プロセス調査等業務（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進行する中、複雑化・多様化する行政課題に対応し、質の高い市民サービスを提供するためには、効果的・効率的かつ持続可能な行財政運営に努める必要がある。

本業務は、BPR（業務改革）の手法に精通した外部の専門業者の支援を受け、市が実施する業務の業務プロセス調査等を行うことで、業務量や業務内容、業務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や課題を分析する。また、本業務の結果を踏まえ、職員が主体的に BPR の手法による業務改革に取り組む仕組みの構築につなげていくことを目的とする。

3 業務期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4 対象となる部署

全部署

5 打合せ及び記録作成

本業務を適正かつ円滑に実施するため、受託者は市と業務進捗状況の報告、業務方針及び疑義事項の確認等の打合せを行い、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。

6 資料の管理

受託者は、本業務において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り扱い、使用後は速やかに返却する。

その他本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 成果品検査

受託者は、本業務完了後、成果品について検査を受けるものとし、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。

8 成果品の管理及び帰属

本業務の成果品の著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む。）については、本市へ帰属するものとし、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。

9 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

務について BPR を実践するにあたりその前段階として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。

【業務プロセス調査】

(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) 業務プロセス調査

全部署の業務を対象に、業務の業務量・業務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、ヒアリング等の実施も可）を実施する。

調査票の作成にあたっては、各部署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、調査実施にあたっての説明会を実施すること。説明会の実施にあたっては、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盛り込む。また、説明会後においても、調査中の質疑応答等に対応するためのサポートセンター等を設置するとともに、各部署における調査が円滑に且つ職員に過度の労力をかけずに進めるための各種支援を行う。

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、年間件数、処理媒体
- ・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こと。

(3) 調査結果の分析

調査結果について、以下の項目に基づき業務量・業務プロセスの分析を行うこと。

分析にあたっては、受託者の知見、ノウハウを活用するとともに、人口規模が同程度の自治体のデータ（3団体以上が望ましい）との比較分析を行うこと。

課別及びコア業務、ノンコア業務別に改善論点を明示し ICT ツール、BPO 等の導入対象業務一覧を提示するなど、施策導入による予測効果を推定すること。

- ・各業務における業務量の分析
- ・各業務における効率化等（廃止、簡素化、統合等）の可否
- ・各業務における外部委託やデジタル化、役割分担の見直しの可否

(4) 調査結果レポートの作成

調査による業務の業務量・業務プロセス等の可視化の結果、組織別や業務別に、問題点・課題、改善策、改善策実行に係る費用と推定効果の算定等、調査結果を分析した内容をとりまとめたレポートを作成して市に提出し、報告会を実施すること。

調査結果から、業務プロセス見直しの有効性が高い部署、業務、作業を分析し、その

解決の方向性を明示すること。また、一括して外部委託等の改善を行うべき複数の業務がある場合はこれも示すこと。

(5) 業務手順書の作成

全業務について、調査結果に基づいた業務手順書をフロー図形式で作成し、各業務を所管する部署にフィードバックを実施する。業務標準化のマネジメント手法等も含め、全庁統一の業務手順書を整備する仕組みを提案すること。

また、業務手順書作成にあたっては、職員の負担軽減のために他自治体の業務手順書データ等を参考に効率的に業務手順書の整備を行えるよう配慮すること。

【研修】

(6) BPR 研修等による意識変革、自走化支援

調査結果を踏まえ、職員が自走して BPR に取り組めるよう、受託者が持つ知見や他自治体における事例等を活用し、職員自ら BPR を体感でき、意識を変えるきっかけとなるような研修会を開催すること。また、効率的な業務手順書作成や改善・更新方法等の説明を行うこと。

【その他】

(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人員を配置する。特に本業務と類似の実績を十分に有した者であること。

(8) 実績の明示

業務プロセス調査や BPR 等の各委託事業について、他自治体の実績を明示すること。

10 成果品

本業務の成果品は以下のとおりとし、A4判で印刷製本したもの1部と、電子データを納品するものとする。

- (1) 業務報告書 一式
- (2) 業務報告書概要版 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、Excel 又は Power Point で閲覧できる電子データとすること。

11 委託料の支払

委託業務の完了を確認した後、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日以内に一括して委託料を支払うものとする。

12 業務の実施に関する事項

受託者は、本業務の実施にあたり、次に掲げる条件を遵守すること。

- (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、本業務の実施にあたり、関係法令及び条例等を遵守すること。
- (3) 受託者は、本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、本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、本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、本業務の遂行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。また、本業務終了後においても同様とする。
- (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。本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ書面により報告し、承認を得ること。
- (8) 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。

1 3 特記事項

- (1) 本業務の成果品については、第三者が従前から権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）が含まれている場合には、受託者は、当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続を行うものとする。なお、著作権関係の紛争が生じた場合は、受託者の一切の責任において処理するものとする。
- (2) 本業務により得られた成果品及び資料、情報等は、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箇所があった場合は、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、本業務終了後においても同様とする。

1 4 疑義

本業務の実施にあたり、本仕様書に定めのない事項、疑義等が生じた場合は、双方協議の上決定し、誠意を持って対応するものとする。