

## 令和4年度那須塩原市BPR業務分析等支援業務委託仕様書

### 1 業務名称

令和4年度那須塩原市BPR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、那須塩原市（以下「市」という。）が持続可能な市政運営を行うためには、効果的・効率的な行財政運営による安定的な行政サービスの提供や新たな行政課題への対応が必要であり、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、人的資源や財源が限定される中で多様化する市民ニーズに的確に対応していくため、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）（以下「法」という。）の規定に基づき、市の業務（以下「対象業務」という。）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とともに、BPRの実施手法の提供を受けることにより職員が自ら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。特に業務の現状把握及び業務分析にあたっては、行政業務のBPR業務分析等類似業務に携わった経験を十分に有するスタッフを配置し行うことが望ましい。
- (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 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。

- ア 業務概要
- イ 実施方針
- ウ 業務工程
- エ 業務組織計画
- オ 成果品の内容
- カ 連絡体制（緊急時を含む）
- キ その他必要な事項

## 6 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。

## 7 業務遂行に必要な資料等

- (1) 受託者は、本業務の遂行にあたり必要と判断した資料について、市に対し提供を要請することができる。市は、受託者から要請があった資料について、可能なものを受託者に提供することとする。
- (2) 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。
- (3) 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。

## 8 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) 対象業務の選定

- ・業務については、各部署で行っている一連の手続を 1 業務とする。  
（例）児童手当現況届業務、計画進捗管理業務、公共施設等の整備業務 等
- ・市において現状で時間外労働量が多く、業務がひっ迫している所属を優先し、市が所有する業務量データに基づき、BPR によって作業改善効果が高いと予測される業務候補を抽出し、選定すること。
- ・市と受託者の協議の上、8 業務程度を選定すること。

(2) 現状把握・業務の可視化

業務選定した部署に対して、詳細なヒアリング及び情報収集を行い、業務フローや業務時間の分析等を行った上で、課題の明確化を行うこと。

(3) 業務の改善策案の検討

(2)で明確化した課題について、効果的・効率的な業務の遂行を妨げている問題点等を分析し、その改善策案等を検討すること。

課題の解決の方向性は、IT 施策、業務委託等の施策ありきではなく、ECSR フレームワーク (Eliminate:排除、Combine:結合、Rearrange:再配置、Simplify:単純化) の観点から業務の見直しの検討を優先すること。

(4) 改善施策実行計画の策定

施策実行計画を策定については、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すること。

なお、施策計画策定においては、各施策の導入の効果等を客観的な評価尺度に基づき定量評価を実施した上で、優先度を考慮した実行性を担保すること。

(5) BPR 業務報告書の策定

- ・BPR 実施報告書は、概要版と詳細版を作成すること。
- ・BPR で判明した業務課題において、他部署や全庁的に発生していると推測される課題については、明示すること。施策実行計画を踏まえ、推測された課題への解決案の援用による業務改善効果を推定できれば望ましい。

(6) BPR 手法の研修等による意識変革、自走化支援

本業務終了後、令和 5 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（ノウハウ、コンテンツ）等について提供すること。研修等により、職員が自ら BPR を体感でき、意識を変えるきっかけとなるような確立されたプログラムを提供すること。

(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、現状把握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の推計、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。

## 9 成果品

(1) 受託者は、業務完了後直ちに、業務完了届及び成果品を提出し、市の検査を受けること。検査において、市から訂正等を指示された場合には、直ちにこれを訂正すること。

(2) 業務完了後、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、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。

(3) 本業務における成果品は以下のとおりとし、業務単位で作成・提出すること。

① 令和4年那須塩原市業務分析等支援業務委託業務報告書

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。

ア 業務報告書 一式

イ 業務報告書概要版 一式

ウ 調査票及び調査結果 一式

エ 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。

#### 10 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。

#### 11 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。
- (3) 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。