

伊達市業務改革支援業務委託仕様書

本仕様書は、伊達市（以下「市」という。）が委託する「伊達市業務改革支援業務委託」に関して必要な事項を定めるとともに受託者が履行しなければならない事項を定めるものである。

1 総則

契約書、設計書、仕様書に記載なき事項は、地方自治法、同施行令、伊達市財務規則、伊達市一般業務委託契約約款及び関係法令の定めるところによるものとする。

2 業務名称

伊達市業務改革支援業務委託（以下「本業務」という。）

3 業務目的

少子高齢化や人口減少が急速に進行する中、持続可能な市政運営を行うためには、効果的及び効率的な行財政運営を行っていく必要があるとともに、安定的な行政サービスの提供や新たな行政課題に対応するため、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 BPR（Business Process Re-engineering）の手法を導入し、業務の効率化を図るものである。

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、効果的及び効率的な業務の遂行を妨げている問題点及び課題を分析する。また、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。さらに、本事業の成果をもって、市が今後業務プロセスの定型化及び標準化を主体的に取り組むことが出来るよう、本事業内にて伴走支援を実行する。

4 業務期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 27 日（金）まで

5 対象となる部署

全部署

6 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、市の業務改革支援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) の手法を活用するものとする。

(2) BPR 伴走支援の実施

①モデル業務の選定支援

事業者は保有する他自治体の業務分析データ等に基づき、ノンコア業務量が大きく、ECRS フレームワーク（排除、結合、再配置、単純化）観点から作業改善効果が高いと予測される業務候補を抽出し、市へ提示する。選定にあたっては、具体的な選定基準を定義し、合理的妥当性のある選定支援を行い、BPR の対象となるモデル業務を3業務、市と協議の上で決定する。

なお、選定した3業務は、受託者が持つ他自治体の BPR 事例（現状業務フロー・対象業務の業務課題・To-Be/Can-Be フロー等）を参考にし、市の業務改革検討を進める。

②現状把握及び業務の可視化支援

モデル業務の所管課は現状業務フロー (As-Is)、最終的に理想とする姿を示したフロー (To-Be) の作成を行う。その際、受託者は業務フローの作成、後述の BPR 分析ツールの操作方法のためのワークショップ等を支援し、円滑に議論が進むよう取りまとめやサポートを行う。具体的には、必要に応じて職員への聞き取り等を行うことで、作成したフローの適宜添削支援を行う。

③業務分析及び課題抽出支援

モデル業務の所管課は作成した現状業務フローを基に、非効率な部分や処理に時間がかかっている部分などを、受託者が提供する BPR 分析ツールの活用や現場の意見を聴取しながら整理する。また、なぜその状況となっているか調査を進め、課題として定義・抽出し、洗い出した課題に対し優先度をつける。その際、受託者は課題抽出のためのワークショップ等を支援し、円滑に議論が進むよう取りまとめやサポートを行う。具体的には、事業者が保有する他自治体の業務分析データの提示等を行うことで、所管課の課題抽出の支援を行う。

④改善計画策定支援

モデル業務の所管課は抽出した課題に対し、受託者が提供する BPR 分析ツールや ECRS フレームワーク（排除、結合、再配置、単純化）などを活用し、業務の効率化が図れないかを議論し、具体的な改善計画を立てる。計画立案に関しては、最終的に理想とする ToBe フローと、優先度が高く今年度中にまず取り組みたい CanBe フローに分けて整理をする。その際、受託者は改善計画のためのワークショップ等を支援し、円滑に議論が進むよう取りまとめやサポートを行う。具体的には、事業者が保有する他自治体の業務分析データの提示等を行うことで、所管課の改善計画策定の支援を行う。

(3) BPR 研修等による意識改革及び自走化支援

①BPR ワークショップ研修の実施

本業務終了後に、職員自らが業務改善の視点をも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。実際の業務をサンプルとして、BPR の概念も含め、実際の BPR に必要な考え方や手法を学ぶ研修をグループワークなども取り入れた対面でのワークショップ形式の研修を実施する。

- ・対象者 全職員が対象
- ・対象人数 最大 37 名
- ・実施日時 3 時間程度の研修×1 回

②BPR 分析ツールを活用した研修の実施

本業務終了後に、職員自らが業務改革の視点をもってプロセス改善に取り組めるよう、BPR 分析ツールを使用した業務フローの作成研修を実施する。

- ・対象者 全職員が対象
- ・対象人数 最大 20 名
- ・実施日時 2 時間程度の研修×3 回

③BPR 分析ツールを活用した業務フローの添削支援

本業務終了後に、職員自らが業務改革の視点をもってプロセス改善に取り組めるよう、BPR 分析ツールで作成した業務フローの添削支援を行う。

- ・電話やメール等による相談受付 最大 37 手続き×2 か月
- ・対面による相談受付 最大 37 課×1 回
- ・業務フローの添削作業 最大 37 手続き

(4) BPR 分析ツールの提供

BPR を実施するにあたっては、分析ツールを導入して業務フローの作成等を行い、職員の作業負担の軽減を最大限に図るものとする。分析ツールは、業務フローの作成の他に、他自治体の業務データの閲覧等が可能なものが望ましいが、受託者が他自治体の業務分析データを提供する場合はその限りではない。なお、分析ツールの使用期間は契約日翌日から委託期間終了日までとする。

(5) 打合せの実施及び議事録の作成

本業務を適正かつ円滑に実施するため、事前にスケジュールや実施方法等について、受託者は市と打合せを行うとともに、その内容の議事録を作成する。

また、受託者は業務進捗状況の報告、業務方針及び疑義事項の確認等を書面にて定期的に行い、双方協議の上、必要に応じて打合せを行う。

(6) 成果報告会の実施

本事業でモデル業務の所管課が策定した改善計画、計画に基づく活動によって実際に得られた成果の報告会を実施する。会の運営や各種調整については、市と受託者の協議のうえ実施する。

7 受託要件

本業務の受託者は、過去に複数の自治体で行政業務のBPR支援に関する知識及び実務経験を有し、他自治体の業務分析データ等の根拠に基づいた支援ができることを要件とする。

8 提出書類

受託者は、業務の実施にあたって次の書類を市に提出し、承認を得るものとする。変更が生じた場合も同様とする。

- (1) 着手届
- (2) 業務委託履行担当者届
- (3) 作業実施計画書
- (4) 業務工程表
- (5) その他市が指示する書類

9 成果品

受託者は、業務の遂行にあたって次の書類を市に提出し、承認を得るものとする。

- (1) 業務報告書（1部）
- (2) 関係資料その他必要書類一式（1部）
- (3) 上記成果品の電子データ一式（CD-R）

10 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。

11 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。

12 再委託等の制限

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、あらかじめ市に書面により報告し、市の承認を得るものとする。

13 機密の保持

本業務において知り得た成果品及び資料、情報等は、許可なく公表、転用及び貸与をしてはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

14 個人情報の保護

本業務を処理するための個人情報の取扱について、別紙「個人情報取扱特記事項」による他、市と協議の上、厳正に行うものとする。

15 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 日以内に委託料を支払うものとする。

16 その他

- (1) 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ものとする。
- (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。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ものとする。
- (3) 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。
- (4) 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、指示を仰ぐものとする。
- (5) 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。