

## 令和5年度 大洲市業務改革（BPR）支援業務仕様書

### 1 業務名

令和5年度 大洲市業務改革（BPR）支援業務

### 2 目的

少子高齢化や人口減少が急速に進行する中、本市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。

このような中、本市では、令和4年3月に本市の目指すべき姿や、今後実施するデジタル化施策の基本方針となる「大洲市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、行政の効率化や市民生活の質の向上など、様々な分野におけるDXの推進を図ることとしている。

本業務は、限られた人的資源で持続可能な行政サービスを提供できるよう、業務そのものの必要性の検証や、業務プロセスの徹底した見直し等、BPRの手法を導入し、業務の効率化を図るとともに、職員が自らBPR手法により業務改善に取り組むことを目的とする。

### 3 委託期間

契約締結日の翌日から令和6年3月22日まで

### 4 業務内容

#### (1) 対象業務の選定

令和2年度に本市が実施した業務量調査のデータを活用しながら、本市との協議により、BPRによって大きな改善効果が見込まれる業務を、30業務程度を選定し、令和5年度から令和7年度までの3年間での実施計画を策定すること。ただし、うち10業務程度については、今年度実施するものとする。

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。

なお、本業務における令和2年度の業務量調査において把握した事務事業ごとの年間作業時間を記載した資料（所管課名、事務事業名、年間作業時間の一覧表）については、契約締結後に提示するものとする。

#### (2) 業者主導型BPRの実施

##### ① 対象業務の選定

(1)において選定した業務の中から、業務改革の観点から最も改善効果が高いと

予測される業務及び本市の意向を踏まえた業務を5業務選定すること。

② 現状把握・課題の抽出及び原因分析

現行の業務フローの中から、定型的な事務作業の集約処理等に向けて、対象業務を担当する所属へのヒアリングその他必要な情報収集を行い、エンドツーエンドでの業務フローや業務時間等の分析を行うことにより、課題を明確化すること。

なお、選定した業務に対する詳細なヒアリングについては、担当課の負担軽減を最大限に配慮すること。

③ B P R 施策の方向性及び施策検討・策定

(2)②で明確化した課題に対し、E C R S フレームワーク（排除、結合、再配置、単純化）の観点から業務を整流化・標準化した上で、施策を検討・策定すること。

なお、施策検討においては、その導入に係る課題やコスト等について整理を行うとともに、類似業務への横展開の可能性を検討し、当該施策が適用可能な他業務について提案を行うこと。

さらに、策定した施策については、次年度予算案に繋がるよう定量的な効果検証を実施するとともに、10月末までに具体的な改善策をまとめた報告書を提出すること。

(3) 職員による自走化B P R 支援

① 対象業務の選定

(1)において選定した業務の中から、職員において取り組みやすい5業務を本市との協議により選定する。

② 現状把握・課題の抽出及び原因分析

現行の業務フローの中から、定型的な事務作業の集約処理等に向けて、エンドツーエンドでの業務フローや業務時間等の分析を行うことにより、課題の明確化が図れるよう支援すること。

③ B P R 施策の方向性及び施策検討・策定

(3)②で明確化した課題に対し、E C R S フレームワーク（排除、結合、再配置、単純化）の観点から業務を整流化・標準化した上で、施策を検討・策定することができるよう支援すること。

なお、施策検討においては、その導入に係る課題やコスト等について整理が行えるよう支援するとともに、具体的な施策について提案を行うこと。

さらに、策定した施策については、翌年2月末までに、次年度以降予算案に繋

がるよう定量的な効果検証を実施できるよう支援すること。

(4) B P R 実施計画の策定

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むとともに、自治体の D X 推進に関する国の動向も踏まえつつ、日常業務等における I C T の活用や事務の見直しによる改善手順・手法等を含めた B P R 実施方針を作成すること。

なお、(1)において選定した業務について、定量的な管理指標や改善目標値を設定した実施計画を策定し、10月末までに提出すること。

さらに、(1)において選定した業務は、「大洲市 D X 推進計画 アクションプラン」への登載を想定していることから、登載に係る必要な支援を行うこと。

(5) B P R 研修会の実施

職員自らが B P R の必要性を理解するとともに、自らの業務をよりよいものに改革するというマインドセット（意識改革）を習得するために研修を実施する。

なお、研修は契約締結後速やかに、管理職向け研修及び一般職向け研修をそれぞれ対面にて実施するものとする。

ただし、会場の都合により、それぞれ同内容の研修を複数回実施することとし、各研修について、下記の回数を想定している。

管理職向け研修 (課長・課長補佐)	2回（1日に2回実施でも可）
一般職向け研修 (専門員以下)	4回（2日で4回実施でも可）

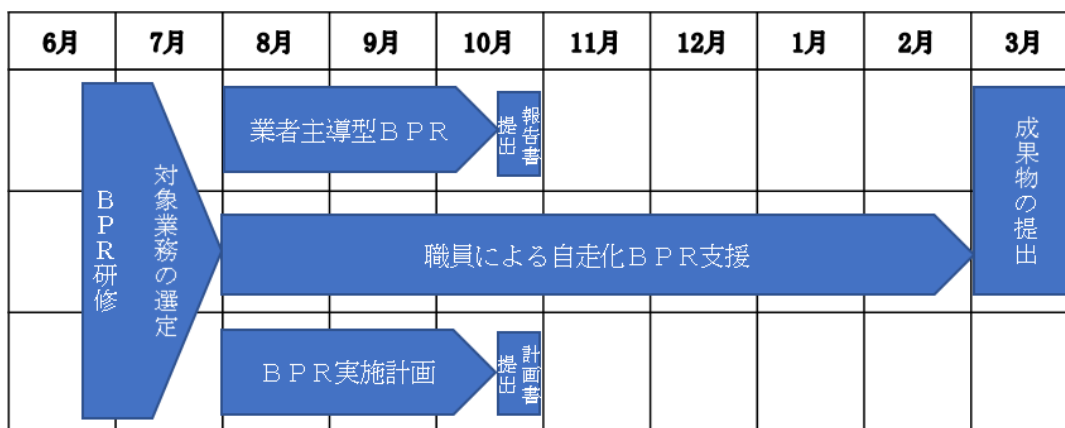
(6) B P R 実施における職員の技術習得支援

(2)及び(3)の実施にあたって、職員自らが主体となって B P R に取り組むことができるよう、また、職員が B P R 手法を身につけることができるよう、本業務の遂行における最も効果的な運営方法を提案すること。

なお、特に(3)については、各所管課及び関係者の参画のもと対面にて集合形式による運営を想定している。

## 5 業務工程

想定業務工程を以下に示す。



## 6 実施体制

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たって、プロジェクト全体を総括する責任者を配置し、進行管理を行うこと。
- (2) 受託者は、本業務の実施における体制を明確にし、本業務に従事する者（責任者を含む）の職名、氏名等を明記した体制図を提出すること。
- (3) 受託者は、本業務又は本業務に関連する事項について、本市からの依頼又は問い合わせがあった場合、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。
- (4) 本業務に従事する者は、業務の遂行を十分に成し得る知識と経験を有すること。

## 7 成果物

- (1) 本業務における成果物及び提出方法等は以下のとおりとする。

	成果物	内容
1	BPR実施計画	BPR実施方針及び3年間（令和5年度から7年度まで）のBPRを實踐できる計画等を示したもの
2	業務分析結果及び業務改善提案報告書	現行の業務フロー、課題の抽出・原因分析結果、改善策・改善効果などをまとめた報告書
3	その他資料	打合せ協議等において作成した資料及び会議内容等の記録

- (2) 提出方法等

- ① 紙媒体1部及び電子データを記録した電子媒体を提出すること。
- ② 電子媒体に保存するファイルは、加工が可能なMicrosoft Office 2016以降の形式で保存すること。
- ③ 電子媒体は、納品前に必ずウイルスチェックを行うこと。

④ 成果物の納期は、本市と協議の上、決定する。

## 8 再委託

受注者は、本業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ本市に書面により報告し、本市の承諾を得ること。

## 9 機密保持

- (1) 受託者は、本業務の実施にあたり、知り得た情報を他に漏らしてはならない。本契約が終了し、又は解除された後も同様の義務を負う。
- (2) 受託者は、本市から提供された資料等を厳重に取り扱うものとし、本業務の目的以外のために利用(複写及び加工を含む)し、又は第三者に提供してはならない。
- (3) 受託者は、本業務終了後、速やかに本市から提供された資料等を返還すること。

## 10 情報セキュリティ管理

本業務の実施に際して、個人情報の保護に関する法律及び大洲市個人情報の保護に関する法律施行条例並びに大洲市情報セキュリティポリシーのほか、関係法令等を遵守すること。

## 11 著作権

- (1) 受注者が著作権を有する著作物を除き、本業務による全ての著作権(著作権法(昭和45年法律第48号)第27条及び第28条に規定する権利を含む。)は本市に帰属するものとし、本市及び受注者が協議の上で2次利用等をすることがある。
- (2) 受注者は、本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、本市の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、または第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受注者は本業務の履行上知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後も同様とする。

## 12 その他

- (1) 仕様書に定めのない事項については、適宜本市と協議すること。
- (2) 本業務の実施にあたり、疑義が生じた場合は、本市と協議のうえ対応すること。