

四国中央市業務改革(BPR)支援業務
仕 様 書

四国中央市

1 業務名称

四国中央市業務改革（BPR）支援業務（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急速に進行する中、四国中央市（以下「市」という。）が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、持続可能な行財政運営を行うためには、デジタル技術の積極的な活用を前提に、共通事務の集約化、業務手順や処理方法の見直しなど、業務プロセスの標準化や最適化を図る業務改革（BPR）を推進していく必要がある。

本業務では、現在の業務量や業務遂行における課題を把握し、業務の効率化に向けた検討及び分析を行い、改善施策の提案及び移行方針の作成等を行うことを目的とする。

3 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。

4 提出書類

受託者は、契約締結後2週間以内に、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

5 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。

6 業務遂行に必要な資料等

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。

7 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

- ・対象業務は5業務とすること。
- ・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) 償却資産申告書入力業務、時間外手当支給業務 等
- ・受託者は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市に提案すること。
- ・市は庁内のニーズや課題を聴取し、業務のひっ迫度合いも勘案したうえで業務候補を抽出する。
- ・市と受託者の協議のうえ、5業務を選定すること。

(2)業務フローの作成

受託者は、(1)で選定した業務について、各部署の業務内容を把握するためのヒアリングを行い、業務フローを作成すること。

また、受託者は、作成する業務フローのサンプルを事前に市へ提示し、作成手順を説明すること。

(3)工程別工数調査

受託者は、(2)で作成した業務フローを基に、各工程の作業時間を調査しデータ化すること。

また、受託者は、工数調査にて取得するデータ項目などを示すサンプルを事前に市へ提示し、調査実施手順を説明すること。

(4)中間報告書の提出

受託者は、令和6年10月18日までに、(1)から(3)の内容をとりまとめた中間報告書を作成し、市に6部提出すること。

(5)課題抽出

受託者は、(4)で整理した現状を分析し、ヒアリング時に収集した定性的な情報も含め、総合的に対象業務の課題の明確化を行うこと。

(6)業務の改善策案の検討

受託者は、(5)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。

(7)業務改善方針の策定

受託者は、(6)で検討した改善策案について、業務改善方針及び具体的な改善施策を市に提示すること。改善施策については、改善効果及び改善に係る費用を積算し、費用対効果の試算及び分析を行い、取組の優先順位を検討すること。

改善施策については、積算根拠資料や他自治体の導入事例を合わせて提示すること。

(8)BPR 手法の研修等による意識変革、自走化支援

受託者は、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) 等について市に提供すること。また、受託者は、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市に提供すること。

(9)業務報告書の作成

受託者は、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、改善施策、改善施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。

8 想定スケジュール

想定スケジュールは以下のとおり。なお、実際のスケジュールは、契約締結後に市と受託者が協議して決定する。

項目	時期
対象業務の選定	7月中旬～8月上旬
業務フローの作成	8月上旬～9月中旬
工程別工数調査	9月中旬～10月中旬
中間報告書の提出	10月18日 期限

課題抽出	10月中旬～11月中旬
業務の改善策案の検討	11月中旬～12月下旬
業務改善方針の策定	12月下旬～2月上旬
BPR研修・自走化支援	随時
業務報告書の作成	2月上旬～3月上旬
業務報告書の提出	3月14日期限

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、業務単位で作成及び提出すること。

① 業務報告書

A4判、6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 調査票及び調査結果 一式

ウ 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日以内に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。
- (4) 本仕様書に定める事項について、疑義が生じた場合又は定めのない事項については市と受託者

が協議のうえ、決定するものとする。

(5)四国中央市業務委託契約約款（以下「約款」という。）第5条の規定にもかかわらず、BPRの実施内容（ノウハウ、コンテンツ）及び研修内容の利用については市庁内のみで可能とする。

(6)約款第27条を下記のとおり読み替えるものとする。

受託者の責めに帰する事由により発注者が契約を解除した場合において、発注者が損害を受けたときは、受託者はその相当因果関係の範囲の損害を賠償するものとする。賠償額は、発注者と受託者とが協議してこれを定める。

(7)約款第28条第1項を下記のとおり読み替えるものとする。

発注者は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、これによって生じた相当因果関係の範囲内の損害の賠償を請求できるものとし、賠償額は、発注者と受託者とが協議してこれを定める。

- 一 履行期間内に業務を完了することができないとき。
- 二 この契約の成果物に契約不適合があるとき。
- 三 第19条又は第20条の規定により、成果物の引渡し後にこの契約が解除されたとき。
- 四 前3号に掲げる場合のほか、債務の本旨に従った履行をしないとき、又は債務の履行が不能であるとき。