

**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 業務期間

契約締結日の翌日から令和6年3月15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

## 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

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。

## 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）個人住民税賦課業務、児童手当現況届業務 等

- ・市と受託者の協議のうえ、5業務を選定すること。
- ・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、DX 推進部署である政策推進課みらい創造室の意見を参考に、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。

### (2)現状把握・業務の可視化

(1)で選定した業務について、各部署の業務内容や業務量を把握するための調査を行い、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。

また、作成するドキュメントの詳細さを示すサンプルを提示し、業務フローの作成手順及び課題分析の方法を提示すること。

### (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、E CRS 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)業務改善方針の策定

(3)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。

(5)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、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。

(6)中間報告書の作成

令和 5 年10月27日までに、次年度予算案を作成するための基礎資料として、(1)から(4)の検討状況を取りまとめた中間報告書を作成し 4 部提出すること。また、報告書の電子データをCD-R 等の媒体で納品すること。

(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。

9 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
現状把握・業務の可視化 (2 業務)	8月上旬～9月上旬
業務の改善策案の検討 (2 業務)	9月上旬～10月上旬
業務改善方針の策定 (2 業務)	10月上旬～10月下旬
中間報告書の提出	10月27日期限
現状把握・業務の可視化 (3 業務)	10月下旬～12月上旬
業務の改善策案の検討 (3 業務)	12月上旬～1月中旬
業務改善方針の策定 (3 業務)	1月中旬～2月下旬
BPR研修・自走化支援	随時
業務報告書の提出	3月15日期限

## 10 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  
A 4判、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 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。

## 11 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。

## 12 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注者が協議のうえ、決定するものとする。