

伊勢崎市業務量調査及び業務改善支援業務委託 仕様書

1 業務名称

伊勢崎市業務量調査及び業務改善支援業務委託

2 業務目的

市政運営においては、政策課題の解決や多様化する行政需要への対応に加え、行政運営の効率化及び合理化を図り、より重要度の高い市政課題に注力することが求められている。

本業務は、全庁的な業務量、業務プロセス及び投入されている人的資源（人員・時間）を把握し、業務の実態を可視化するとともに、客観的データに基づき、事務の効率性や効果を阻害している構造的な課題やボトルネックを明らかにすることを目的とする。さらに、抽出された課題を多角的に分析し、優先的に取り組むべき改善ポイントを整理する。

また、本業務は、単なる調査・分析にとどまらず、業務改善及び各業務プロセスを抜本的に見直す業務改善（以下「BPR等」という。）の実行に結びつけるものとし、今後の行政運営において継続的に活用できる仕組みの構築を視野に入れて実施するものとする。これら一連のプロセスを通じて、業務の標準化及び最適化の視点を踏まえ、実効性の高い改善策の立案及び自律的な実行につなげ、組織全体の生産性向上を図る。

※BPR…Business Process Re-engineering

3 履行期間（予定）

契約締結日から令和10年3月31日まで。

なお、契約については仕様書内「4 業務の位置付け（フェーズ構成）」に基づき、令和8年度、令和9年度の年度ごとに締結する。

4 業務の位置付け（フェーズ構成）

本業務は、令和8年度を第1フェーズ、令和9年度を第2フェーズとする2か年の段階的な実施を想定しており、その内容は「5 業務内容」のとおりとする。

契約は年度ごとに締結するものとし、第2フェーズの締結にあたっては、次の条件を全て満たしていることが要件であり、第2フェーズにおける実施内容については、第1フェーズの結果を踏まえ、本市と受託者との協議により決定するものとする。なお、本市が下記条件を満たしていないと判断した場合、実施内容を本市と受託者で再度協議し改めて発注するものとする。

- (1) 第1フェーズの分析結果に基づき、対象業務全体で概ね10%以上の業務時間削減等を目標とする具体的なBPR等実施計画が策定されていること。
- (2) 第2フェーズのBPR等実施に向け提案された業務改善策について、受託者がその妥当性及び実効性をBPR等対象部署に十分に説明すること。あわせて、本市における庁内合意形成及び令和9年度のBPR実行体制の確保に向け支援を行うこと。
- (3) 第2フェーズのBPR等実施に向け提案された業務改善策が、本市の情報セキュリティ方針と整合していること。

5 業務内容

業務目的の達成に向け、市が想定する業務の内容は以下のとおりである。なお、詳細については、優先交渉権者との協議を経て確定するものとする。

令和8年度（第1フェーズ）

（1）業務量調査

① 対象部署

全庁を対象とする。

なお、保育所、学校等の定員配置の制約がある部署等については、業務の質的改善余地を把握するため、負担に配慮した簡易的調査とする。

また、消防及び病院については業務の特殊性及び専門性を踏まえ、対象外とする。

（参考）令和8年4月1日現在 ※以下の記載は暫定値のため、契約時に変更となる場合あり

- ・部課等数・・・23部局79課等（消防部局・病院部局を除く）
- ・職員数・・・1,891名（正規職員1,354名、会計年度任用職員等537名）
- ・事務分掌数・・・約2,500事務（各所属の事務分掌表に記載のある事務分掌数の単純合計値）

② 調査設計

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。

調査方法については、業務調査票等（以下「調査票」という。）、ヒアリング、ワークショップ、Webツール等を組み合わせた方法等とし、具体的な方法は受託者に委ねるが、調査対象部署が調査票に必要な事項を正確に記入できる詳細マニュアルの作成や調査前の説明会の実施、サンプリングの活用等職員負担に配慮した、効率的な調査方法を設計すること。

なお、職員が調査票を記入する際に、職員からの問い合わせに対応できるようヘルプデスク等を設置すること。

③ 調査実施

使用する調査票の作成にあたっては、調査対象部署の業務量・プロセス等を可視化できるものとし、以下の視点を定量的・定性的に調査できる内容とする。ただし、受託者は、本業務の目的達成に資すると判断される場合には、独自の視点・項目を追加して提案することを妨げない。

- ・業務の執行体制（組織・事務分掌・人員配置）
- ・業務処理のフロー分析
- ・各工程に要する処理時間と人工
- ・業務の特性（コア/ノンコア、定型性/非定型性）
- ・全庁共通業務の抽出（業務種別の分類）
- ・法的根拠、従事制限等の法的制約の有無
- ・業務間の関連状況の可視化
- ・外部委託やDX化の可能性
- ・その他必要事項

④ 分析

調査結果について、以下の観点から定量的及び定性的分析を実施する。

- ・業務量の可視化
- ・現在の業務フローにおける各課等の必要人員数
- ・非効率要因の特定
- ・コア業務・ノンコア業務の分析
業務の効率化と重要度の評価・分類を行う。
- ・業務の廃止・縮小・統合の可能性の整理
- ・自治体比較分析

人口規模や業務類型が類似する3団体以上のデータを使用し、業務量・フロー・改善施策の比較分析を

行う。比較対象自治体については、受託者が保有する既存データ又は公開情報等を活用することを可とするが、比較分析に用いるデータは、出所及び算定方法を明示すること。なお、類似性の判断基準は、人口規模、職員数、行政機能構成等を踏まえて合理的に説明可能なものとする。

・BPR候補業務の抽出

⑤ 業務改善策の提案

業務量分析に基づき、効率化可能な業務や外部委託等、役割分担の見直し案を具体的に提案すること。

(2) BPR対象業務の選定

全庁業務量調査の結果を踏まえ、詳細に調査を実施する対象業務として市と受託者が協議のうえ5業務程度を選定するが、業務の難易度及び工数により業務数の調整（増減）を行う場合がある。

選定にあたっては、ノンコア業務や課題が顕著な業務、BPR効果が大きい業務や行政手続のオンライン化検討が必要な業務、複数所属に亘る横断的な改善が可能な業務等を優先的に提案すること。ただし、本市においては電子決裁の導入及び押印の廃止等デジタル化の一部は実施済みであり、これらの現状を踏まえ、更なる業務の効率化・最適化の観点から調査・分析、改善提案を行うこと。また、本調査結果に加え、他自治体の業務分析データを参考にして、具体的な提案基準を定義し、合理的・妥当性のある基準で提案を行うこと。

(3) BPRの実現性の担保及び合意形成支援

(2)において対象業務を選定した後、次の事項を実施し、実効性の確保及び令和9年度の円滑な実施に向けた合意形成の支援を図ること。

① 実現可能性の検証

現行の執行体制、システム環境、法令等の制約を踏まえ、技術的及び運用的な観点から実現可能性を検証すること。また、職員負担の増減、必要となる経費の概算等を整理し、実施に当たっての前提条件を明確にすること。

② 対象部署への説明及び合意形成支援

抽出された課題及び業務改善策について、対象部署の責任者及び実務担当者に対し、客観的データに基づく説明を行うこと。あわせて、現場における課題や懸念事項を整理し、必要に応じて代替案を提示するなど、令和9年度のBPR実行に向けた実務レベルでの合意形成を支援すること。

③ 庁内意思決定手続きの支援

本市が実施する庁内の意思決定に資するため、比較分析、定量的効果の試算、導入スケジュール等を整理した資料を作成すること。また、必要に応じて会議等に出席し、専門的知見に基づく説明を行うこと。

④ 成果の取りまとめ

上記①から③までの結果を踏まえ、業務改善策ごとに実施条件及び期待される効果を整理し、本市が令和9年度に実施する業務改善策として判断可能な状態まで取りまとめること。

令和9年度（第2フェーズ）

(4) BPR等支援

① BPR実施に向けた課題整理

明確な課題のある業務や効率化の効果が見込める業務に対して、詳細なヒアリングや業務フロー作成等を行い、業務内容の把握と課題抽出を行う。

② 業務改善策の検討

調査結果等に基づき、以下の視点から効果的・効率的な業務の遂行を妨げている問題点・課題を分析し、その改善策等を検討すること。

・最適な業務執行体制（組織・事務分掌・人員配置）

- ・共通業務の一元化による業務の効率化・省力化
- ・業務効率化の方法（民間委託等のアウトソーシング、AI・RPA等のICT化活用）
- ・業務の廃止
- ・適切な職種、任用形態の選別
- ・時間外勤務時間の削減方策 等

③ 改善計画の策定

業務改善策ごとに、ワークショップ形式等で関係者参画のもと実行方針を作成し、定量的な管理指標や改善目標値を設定した実行計画を策定すること。なお、改善効果は、削減人工時間、コスト削減額、業務処理時間短縮率等の定量指標により算定すること。

（５）業務分析継続手法の提案

① 庁内でのBPR等実施手法の提供

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等の実施方法（ノウハウ、視点、コンテンツ）等を提供すること。

② 継続的な観点による業務改革の支援

本業務終了後、本市が他自治体のデータ等を参考に継続的なBPR等による業務の見直しを行い、業務改革を継続・発展させていくための情報を提供すること。

また、BPR等実行計画策定と導入後の効果を検証するための仕組み等を提案すること。

③ 業務手順書作成・管理ツールの提供

継続的に業務の見直しを実施できるように、業務手順書を作成すること。また、継続的な業務分析が可能となるよう、業務分析に用いたツール等を提供すること。

（６）BPR等研修会の開催

職員が継続的かつ積極的に行財政改革を進めていくための手法等についての研修会やワークショップを開催すること。なお、開催回数、実施方法（対面・オンライン等）については、受託者の提案内容を踏まえ、市と協議の上決定する。

（７）成果物の作成

本業務の成果物として、本仕様書に基づき行った内容を総括した業務報告書等を作成すること。

6 成果物

受託者は、次に掲げる成果物を、指定した形式で市に納品すること。

（１）業務報告書 A 4判、印刷製本、2部（正本・副本）

（２）電子データ（CD-R等）2部

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納品する。

- ・業務量調査報告書
- ・業務一覧及び分析結果
- ・BPR対象業務リスト
- ・対象業務におけるBPR等実施手順書
- ・その他作成した資料

データは直接印刷が可能な解像度の完成原稿の形（PDF）についても格納するものとする。また、編集が可能であるデータ形式（MS-Word、MS-Excel、MS-PowerPoint等）で原稿及びその添付図（グラフ・図形・写真等）、根拠資料等一式を納品するものとする。データは整理してWindows対応の電子媒体（CD-R等）に格納

するものとする。

(3) 著作権

成果物に係る著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）及び分析データ等の利用権は本市に帰属する。

7 支払方法

本業務に係る委託料の支払いは、次のとおり各年度の完了後の確定払いとする。

- ・令和8年度分：本市が業務量調査分析業務の業務完了を確認した後、受注者からの支払の請求に基づき、請求があった日から30日以内に支払う。
- ・令和9年度分：本市がBPR等支援業務の業務完了を確認した後、受注者からの支払の請求に基づき、請求があった日から30日以内に支払う。

8 実施体制

(1) 業務責任者

委託者との情報共有、進捗管理及び課題管理を行う業務責任者を配置すること。なお、業務責任者は、業務の円滑な遂行と本市との連絡窓口として機能するものとする。

(2) 人員配置

担当者については、委託期間中、原則として同じ人員を割り当て、特別な理由がある場合を除き、プロジェクトメンバーは固定化するよう努めること。

なお、委託者が業務の進捗状況や業務内容について支障があると判断した場合は、実施体制の変更を含め、速やかに対応策を検討し、委託者と協議すること。

(3) 業務場所

本業務委託に係る打合せは、市庁舎内の会議室又はオンライン会議システムにて実施する。

9 業務の実施

- (1) 本業務は、本仕様書に基づいて適切に実施すること。
- (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、市と十分な協議の上、業務の意図や目的を理解し、適切な実施体制と人員配置のもとで業務を遂行すること。
- (4) 受託者は、最新の事例や情報を収集し、業務に反映させるとともに、実効性の高い具体的な報告を行うこと。
- (5) 受託者は、月1回程度の定例進捗報告を実施すること。
- (6) 受託者は、業務遂行上知り得た秘密を第三者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場合は、あらかじめ市に書面で報告し、市の承認を得ること。
- (9) 本仕様書に定めのない事項や業務実施上疑義が生じた場合は、速やかに市と協議の上、指示を仰ぐこと。

10 その他

- (1) 本業務により得られた成果品、資料、情報等は、本市の事前承諾なく、他に公表、貸与、使用、複写、漏洩してはならない。

- (2) 受託者は、本業務中に事故の発生を未然に防ぐ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本市に報告し、最善の処置を講じなければならない。
- (3) 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認められた場合は、受託者の負担において、速やかに必要な訂正、補足等の措置を行い、本市の検査合格をもって完了とする。
- (4) 受託者は、業務上知り得た個人情報を、業務遂行以外の目的で使用し、または第三者に提供してはならない。また、業務終了後においても同様とする。
- (5) 本仕様書に記載の業務内容・方法・成果物等については、市が最低限求める要件を示すものであり、これを上回る提案又はより効果的な代替提案を妨げるものではない。