

伊勢崎市業務量調査分析業務
委託に係る情報提供依頼
(令和7年8月版)

企画部事務管理課

1. 本書の目的

市政運営においては、政策課題解決や多様化する行政需要に対応し、さらには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の解決に注力することが期待されています。

その中で、本市では、業務量や業務プロセス等を可視化し、効果的・効率的な業務の遂行を妨げている問題点・課題を分析することや、最適な定数管理、組織編成等の検討を行うことで、業務の効率化を図るとともに、職員自らがBPR手法により業務改善に取り組めるようにすることで、市全体の仕事のやり方の見直しにつなげる検討をおこなっております。

本件は、業務量調査やBPR支援を実施している事業者からの情報を広く収集するため、事業概要や業務要件等について示し、情報提供を依頼するものです。

2. 本市が解決したい課題

本市では、業務量調査分析業務委託を通じて、以下（１）～（４）の課題解決を目指しております。

（１）ノンコア業務・全庁共通業務の事務改善による全庁的な業務量の削減

各所属において、担当業務や係分担によって、業務量や時間外勤務時間の偏りがある中で、ノンコア業務・全庁共通業務を中心に全庁横断的な BPO や民間委託等のアウトソーシングの推進、RPA や AI 導入等の ICT 化の推進、他自治体との類似業務の比較等を通して、全庁的な業務量及び時間外勤務時間の削減等の業務改善を図りたい。

（２）最適な定数管理・組織体制整備の検討

限られたリソース・人員で業務を行う中で、実態に応じたリソースマネジメントや最適な定数管理・組織整備を図るため、全庁業務量調査を行うことにより各業務の重要度や優先度の可視化を図り、行政コストの見える化や業務難易度の客観的評価から、最適な定数管理・組織体制整備の推進を図りたい。

（３）業務プロセスの省力化、標準化

所属によっては業務の属人化が進み、特定の職員への負荷増大や事務処理ミスが起りやすい環境の形成、業務の停滞等の課題が生じている。そのため、業務量調査を通じて業務プロセスを可視化し、業務に潜む隠れたリスクを顕在化することで、最適な業務プロセスへの省力化と標準化の検討を図りたい。

（４）職員自らによる BPR の実現

BPR の基本的な考え方やノウハウの提供を受け、業務量調査により可視化された業務量や業務プロセスを用いて、職員自らが業務の無駄を見つけ、具体的な改善策を見出し、それを実行できる組織体制を推進していきたい。

3. 前提条件及び業務内容

（１）前提条件

令和７年度実績（令和７年４月１日現在）

① 部課等数・・・22 部局 78 課等（対象所属は別添「【参考】令和７年度機構図（抜粋）参照」

② 職員数・・・1,918 名（正規職員 1,343 名、会計年度任用職員等 575 名）

※全庁業務量調査等に対する回答は、各所属係長級以下 2 名～3 名で対応想定

③ 事務分掌数・・・約 2,400 事務（各課事務分掌表に記載のある事務分掌数の単純合計値）

（２） 業務内容

① 全庁業務量調査の実施

業務量調査票等の設計・作成（以下の視点を定量的・定性的に調査できる内容とする）

- ・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
- ・市民サービス業務と庁内業務の仕分け
- ・コア、ノンコア業務や定型性・専門性等の特性
- ・全庁共通業務の抽出（業務種別の分類）
- ・業務の法的根拠、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

② 全庁業務量調査結果の分析

ア 各業務における業務量の分析

- ・各業務の業務量及び業務手順の分析を行い、各所属全体の分析を行うこと。

イ 各業務における課題抽出及び効率化等の分析

- ・業務フロー等を見直すこと等により、効率化が可能な業務の分析を行うこと。

ウ 各所属における業務量に対する必要人員の分析

- ・各所属における業務量による人員配置の偏りや、標準的な必要人員(会計年度任用職員等含む) に対する考え方等を整理し、適正な業務執行体制の検討と確立を行うこと。

エ 外部委託化又はDX化でき得る業務等の分析

- ・外部委託化又はDX化でき得る業務等の検討・分析を行うこと。

③ BPR による業務改善案の提案

全庁業務量調査の結果により、改善効果が見込める業務を協議の上抽出し、事務事業を効果的・効率的に遂行するための具体的な改善案を提案すること。また、改善案の提案に当たっては、実行した場合の効果を示すこととする。なお、複数業務を 1 業務に統合する BPR を行う場合、統合前が複数業務であっても 1 業務とみなす。

【改善案の提案の視点】

- ・最適な業務執行体制（組織・事務分掌・人員配置）
- ・事務事業の遂行プロセスの省力化
- ・業務効率化の方法（民間委託等のアウトソーシング、AI や RPA 等の ICT 化の推進）
- ・事務事業に必要な職種、任用形態の選別
- ・時間外勤務時間の削減方策 等

④ 業務分析継続手法の提案

本業務終了後も、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手法等の提案を行うこと。また、他自治体のデータ等を参考に継続的な BPR による業務の見直しを職員自らがを行い、業務改革を継続・発展させていくための手法等を提供すること。

(3) その他

- ① 全庁業務量調査にあたっては、書面調査のほか、必要に応じてヒアリングを実施すること。また、調査における集計・分析作業は容易であり、全職員が共通認識をもって本業務に積極的・協力的に取り組み、作業する職員によって調査票記入レベル（業務の分解度）に差が出ることがないように、説明会の開催や問い合わせ対応等、サポート体制の確保等の具体的な方策をとること。
- ② 本市と同規模自治体との業務量の比較ができること。また、受託者独自のノウハウの活用や、同じ調査手法で調査した複数自治体のデータを標準モデルとした業務フローの比較分析ができ、調査時における各課等の作業量を極力最小化できること。
- ③ 全庁業務量調査における２回目以降の実施時において、１回目の実施結果を基に、作業工程等の変化点を容易に編集でき、各課等の作業量を極力最小化できること。

4. 情報提供依頼事項

今回の情報提供依頼において依頼する事項は次のとおりとなります。

- (1) 貴社が提供するサービスの概要紹介（令和7年6月実施のRFI時より変更なければ提出不要）
- (2) 概算見積額（別紙1）
- (3) 他自治体導入実績（別紙2項番①）
- (4) 全庁業務量調査における追加調査項目の可否（別紙2項番②）
- (5) 本市が予定しているスケジュールに対する意見（別紙2項番③）
- (6) その他、効果的な導入実施に関する参考となる提案（テスト、施行実施等）（別紙項番④）

5. 情報提供依頼実施期間

令和7年8月29日（金）15時まで

6. 今後のスケジュール

今後予定するスケジュールは次のとおりです（詳細は別紙2のとおり）。

- ・令和8年2月～3月 RFP 実施
- ・令和8年4月 運用開始

7. 提供情報の取り扱い・注意事項

- (1) 本情報提供依頼の実施をもって、将来の契約を約束したり、事業者等に特別の地位を約束したりするものではありません。
- (2) 情報提供を受けた事業者等に対し、後日、提出された資料等の内容等について照会又は追加の資料提供を依頼する場合があります。
- (3) 本依頼の実施に要する一切の費用は、事業者等の負担とします。

- (4) 本依頼において提供を受けた資料等は返却しません。
- (5) 提供された提案、資料等については、提供事業者に断りなく他者に提供しません。
- (6) 提供された提案、資料等については、今後実施を予定する調達の際の調達仕様書に反映する場合があります。

8. 質問の受付

- (1) 質問は、「別紙 3_情報提供依頼質問書」に記入し、電子メールでお願いします。
- (2) 電子メールの件名は、「伊勢崎市業務量調査分析業務委託 RFI に関する質問」としてください。
- (3) 質問の提出期限は令和 7 年 8 月 22 日（金）15 時までとします。

9. 提出先・問い合わせ

本件に関する資料のご提供及び問い合わせ先については、次のとおりです。

なお、資料の提出は電子メールでお願いします。

〒372-8501

群馬県伊勢崎市今泉町二丁目 410 番地

伊勢崎市役所 企画部事務管理課 担当 関根・松田

TEL: 0270-27-2708 / FAX: 0270-23-9800

E-mail: jimukan@city.isesaki.lg.jp