
大 衡 村 庁 内 業 務 量 調 査 及 び
業 務 改 革 等 支 援 業 務 委 託
仕 様 書

大 衡 村 企 画 財 政 課

大衡村庁内業務量調査及び業務改革等支援業務委託仕様書

1. 業務名称

大衡村庁内業務量調査及び業務改革等支援業務委託(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、大衡村(以下「村」という。)が持続可能な村政運営を行うためには、効果的・効率的な行財政運営を行っていく必要がある。

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ていくために、村の業務の抜本的な見直しが大きな課題となっている。

本業務は、人的資源が限定される中で、多様化する村民ニーズに的確に応えていくため、村の業務について、BPR (Business Process Re-engineering) の手法を導入し、業務の効率化を図る。

具体的には、外部の専門家の支援を受け、村が実施する業務について、業務量や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。改善効果が見込まれる業務を選定し、業務プロセスの見直しや業務における徹底的な無駄の排除、定型化、標準化を行うことで、当該業務の効率化を図るとともに、BPRの実施手法の提供を受ける。

また、本年度事業を踏まえ、村が今後業務プロセスの定型化・標準化を主体的に取り組むことができるよう、本業務内にて伴走支援を実行すること。

3. 業務期間

契約締結日の翌日から令和7年3月25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、村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。
- (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、村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、あらかじめ村に書面により報告し、村の承認を得ること。
- (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、速やかに村と協議を行い、指示を仰ぐこと。

5. 対象となる部署

村と協議の上決定する。

6. 提出書類

(1) 受託者は、契約締結後10日以内に、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、村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

(2) 受託者は、業務完了後直ちに、委託完了届を提出すること。

7. 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、受託者は村と打合せを行い、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。

8. 資料の管理

受託者は、本業務において村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こと。

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。

9. 成果品検査

受託者は、業務完了後、成果品について村の検査を受けるものとし、村から本業務に適合しないとして修正の指示があった場合には、速やかに修正を行うものとする。

10. 成果品の管理及び帰属

本業務の成果品は全て村の帰属とし、受託者は村の許可なく成果品等を第三者に公表または貸与してはならない。

11. 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、村の業務改革支援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村と受託者で協議して内容を決定するものとする。

①業務の企画

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。

なお、実施方法については、BPR(Business Process Re-engineering)の手法を活用したものとする。

②全庁業務量調査の実施

全部署の業務を対象に、業務量・プロセス等を可視化するための業務調査票等(以下「調査票」という。)を設計し、これに基づき、各部署への調査(書面調査のほか、ヒアリング等の実施も可)を実施する。

調査票の作成に当たっては、各課が調査票に必要事項を正しく記入するためのマニュアルを作成するとともに、事前に各課を対象として、調査実施に当たっての説明会を実施する。説明会の実施に当たっては、全庁で共通認識をもって本業務に積極的に取り組むことができるよう工夫をすること。調査中の質疑応答等に対応するためにヘルプデスク等を開設すること。また、説明会後も各課による調査票の記入を円滑に進めるための各種支援を行うこと。

さらに、各課が記入した調査票に基づき、業務の可視化のためのデータ(以下「調査結果」という。)を取りまとめる。

なお、調査票は、以下の可視化の視点を定量的・定性的に調査できる内容とする。

ア 業務の執行体制(組織・事務分掌・人員配置)

イ 業務の遂行の流れ(プロセス)の分析

ウ 事務の各工程に要する処理時間

エ コア、ノンコア業務の分析

オ 定型性・専門性などの特性

カ 従事制限等の法的制約の有無 等

③調査結果の分析

調査結果について、下記の項目に基づき業務量の分析を行うこと。なお、業務の性質に応じたコア、ノンコアの観点で定量的な業務量の分析を実施し、分析に当たっては、人口規模の近い自治体3自治体以上との業務量比較を実施すること。

ア 各業務における業務量の分析

イ デジタル技術の導入により効率化が可能な業務の分析

ウ 比較に要する自治体の業務量等のデータは、受注者の責任において収集すること

④全庁業務量分析ツール等の提供

村が業務分析を独自に実施できるよう業務量分析サポートツール等も合わせて提供すること。業務の性質(コア、ノンコア業務)、作業分類、作業媒体等の視点から、部署

別の業務量の分布を可視化できること。また、本ツールは Microsoft Excel 等、職員が容易に操作・分析が出来るものが望ましい。

⑤業務量調査レポート

- ア 調査結果を分析した内容を取りまとめたレポートを作成して発注者に提出すること。
- イ 報告書においては、BPR の有効性が高い業務、デジタル技術導入の有効性が高い業務、外部委託や役割分担が高い業務、リスクマネジメントが必要な業務等に関する改善案を示すこと。

⑥簡易業務手順書の作成

- ア 調査結果に基づいた簡易手順書をフロー図形式で作成し提供すること。
- イ 簡易手順書は業務分析ツールで編集可能なものとする。

⑦職員主体の BPR 検討支援

ア 対象業務の選定支援

全庁業務量データ並びに、事業者が持つ他自治体の BPR 事例に基づき、コア業務量が大きく、ECRS フレームワーク(排除、結合、再配置、単純化)観点から作業改善効果が高いと予測される業務候補を抽出し村へ提示すること。具体的な選定基準を定義し、合理的妥当性のある選定支援を行うこと。最終的な BPR 対象業務を3業務、村と協議の上決定すること。

なお、選定した3業務については、受託者が持つ他自治体の BPR 事例(現状業務フロー・対象業務の業務課題・To-Be/Can-Be フロー等)を参考にし、村の業務改革検討を進めることとする。

イ 現状把握・業務の可視化支援

対象業務選定事業対象課が行う現状業務フローの整理について、受託者は適宜添削支援を行う。添削の方法については、BPR 分析ツール等を活用したコミュニケーションを行うものとする。

ウ 業務分析・課題抽出支援

村、事業対象課は作成した現状業務フローをもとに、非効率な部分、処理に時間がかかっている部分などを、受託者が提供する BPR 分析ツール等の活用や現場の意見を聴取しながら整理する。また、なぜその状況となっているか深掘りし、課題として定義・抽出する。その後、洗い出した課題に対し優先度をつける。その際、受託者は課題抽出のためのワークショップのファシリテートを行い、円滑に議論が進むよう取りまとめやサポートを行うこと。

エ 改善計画策定支援

村、事業対象課は抽出した課題に対し、受託者が提供する BPR 分析ツール等や ECRS フレームワーク(排除、結合、再配置、単純化)などを活用し、業務の効率化が図れないかを議論し、具体的な改善計画を立てる。計画立案にあたっては、最終

的に理想とする To-Be フローと、優先度が高く今年度中にまず取り組みたい Can-Be フローに分けて整理をする。

その際、受託者は改善計画のためのワークショップについてもファシリテートを行い、円滑に議論が進むよう取りまとめやサポートを行うこと。

オ 成果報告会の実施

本事業で事業対象課が策定した改善計画を報告する為の成果報告会を実施すること。報告会の運営や各種調整については、村と受託者の協議のうえ実施する。

⑧BPR研修等による意識変革、自走化支援

ア BPRワークショップ研修の実施

(ア)内容

職員自らが業務改善の視点をも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。実際の業務をサンプルとして、BPR の概念も含め、実際の BPR に必要な考え方や手法を学ぶ研修をグループワークなども取り入れた対面でのワークショップ形式の研修を実施。

(イ)対象者 全職員が対象

(ウ)対象人数 最大 20 名

(エ)実施日時 3 時間程度の研修 2回

イ 業務手順書作成支援の実施

(ア)業務手順書作成支援(相談会)は村が選定する 11 課(局・室)を対象に実施する。

(イ)業務手順書作成支援(相談会)は原則オンライン対応を行う。原課とのオンライン会議の設定など、原課担当者へのフォローアップを行うこと。

(ウ)業務手順書作成支援(相談会)は各課(局・室)1回2時間程度とする。

(エ)令和7年1月～3月の期間、業務手順書の添削支援を実施する。

(オ)月 5 手続きを対象に BPR 分析ツールを用いた遠隔での添削支援を実施すること。

ウ BPR 検討及び自走化を支援する仕組みの提供

職員が本業務を通じて普段から BPR に取り組みやすい環境を整備し、自走できる機会の創出を支援する仕組みを検討すること。

他自治体の業務フローを参照し、村独自の業務フローの作成・共有などが可能となる仕組みを求め、契約日翌日から委託期間終了日まで、全課(局・室)で利用できる環境を整えるものとする。

⑨業務報告書の作成

受託者は実施した内容を取りまとめた報告書を作成すること。

⑩専門スタッフの配置

本業務を遂行するにあたり、行政業務や業務に携わった経験を有するスタッフを配置し業務分析を行う。特に業務調査及び業務分析にあたっては類似の実績を十分に有していること。

12. 成果品

(1) 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 各種研修テキスト等 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。

13. 予算額

8,943千円(税込み)

14. 委託料の支払い

村は、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日以内一括して委託料を支払うものとする。

15. 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、村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村に報告し、最善の処置を行わなければならない。
- (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あった場合は、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。
- (4) 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。