

松戸市業務改革（BPR）支援業務委託 仕様書

1. 業務名称

松戸市業務改革（BPR）支援業務委託

2. 業務場所

松戸市指定の場所

3. 業務の目的

急激に変化する社会情勢や複雑化・多様化する市民ニーズに対応し、将来にわたって持続可能な行政サービスを提供できるよう、本市における業務改革に取り組む。

令和5年度に実施した全庁業務量調査では、各所属の業務を作業レベルに分解し、定型・非定型、専門性の有無、作業実施者（正規職員・会計年度任用職員）、正規職員が作業すべきものかどうか、処理媒体（紙・電子）、作業時間、年間件数等についての調査を行った。

調査結果では、性質や傾向を踏まえて業務を類型化し、その類型に見合った改善手法と、改善効果が高いと見込まれる業務の候補について、分析している。

令和6年度は、この調査結果等を活用し、具体的な改善に取り組む業務を選定し、委託事業者の支援を受けながら対象業務の実効的な改善を実施する。

すぐに実現できる改善については実行に移すとともに、予算化が必要な内容についても新年度予算への反映を目指すなど、スピード感を持って取り組んでいく。

また、本業務を踏まえ、職員が自ら業務改善に取り組めるよう、全庁的に業務改善の意識を醸成しつつ、職員が職員にしかできないコア業務（困難課題解決への企画調整やきめ細やかな相談対応・援助等）に注力できる環境を整えることを目指す。

4. 業務期間

契約締結日の日から令和7年3月31日まで

5. 業務内容

本業務を実施するため、概ね次の業務を行うものとする。なお、業務内容は、市の業務のBPR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。

なお、業務の遂行にあたっては、令和5年度に実施した業務量調査の結果を活用すること。

I. 具体的なBPRの支援

(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。

(2) 対象とする業務の選定

受託者が、改善効果が高いと見込まれる業務を業務数として3～5程度選定し、本市と協議の上決定する。業務数は、例として、複数の所属に関連する申請受付からバックヤードの処理までの一連のフローを1件とする。

なお、選定にあたっては成果を各所属にて汎用的に活用できると見込まれる業務と各所属固有の業務のうち特に改善効果が高いと見込まれる業務をそれぞれ選定すること。

また、対象業務の選定にあたっては、各所属の意見を丁寧にヒアリングするなど、その実態を十分に踏まえること。

(3) 詳細分析・設計業務

次のような工程にて詳細分析や設計を行うこと。

①現状分析

対象業務について、本市から提供する資料や対象業務の所管所属へのヒアリングなどを通して、現行業務のプロセス・フロー図の確認・細分化を図り、タスク単位での業務量を抽出するとともに、アウトソーシング等の業務改善に係る可能範囲等の整理を行うこと。

この整理にあたっては、根拠法令や業務の難易度など範囲選定等の判断基準を明確化すること。

また、所属へのヒアリングを実施する場合は、他の自治体における分析事例や対象業務の知見を有する従事者を配置し対応するなど、所属職員の負担軽減を図り、効率的に対応すること。

②実現手法の検討

現状分析の内容を踏まえ、アウトソーシング等の業務改善をした場合に想定される受託事業者側の業務量（人工）や、繁閑傾向など事業規模感の整理を行うこと。これらの実現手法を検討する際には、効率的な人員配置、ICTツールを活用した効率化など、民間ノウハウを導入することで期待される効果及びコストについても整理すること。

なお、ICTツールの活用においては、本市の情報セキュリティ基準等と整合性を図る必要があるため、必要に応じて本市の情報政策所管所属と調整を行う等、実現可能性を担保した内容にすること。

③効果及びコスト測定

①、②の内容を踏まえ、庁内共通業務の集約化及び業務プロセスの省略・統合・見直しによる業務所管所属等の業務削減効果及びコストを整理すること。

また、市民の利便性や職員の生産性向上といった定性的な部分についても、出来る限り定量的な効果を算出し、庁内共通業務の集約化及び業務プロセスの省略・統合・見直しに伴う効果を広い視点で整理すること。

併せて、業務毎に人件費、郵送代等の事務経費、システム改修費など必要なコストを算出し整理すること。

(4) 分析結果に基づく改善施策の検討

分析結果に基づき効果的・効率的な業務の遂行を妨げている課題を分析し、主に、次に掲げる改善施策を検討すること。

①BPO（外部委託等のアウトソーシングの導入）

②ICTツールの活用

ICTツールの活用にあたっては、本市導入済の以下のツールを優先的に検討するものとするが、本市が導入していないツールであってもBPRに効果的に活用できる場合は提案すること。

- ・ビジネスチャットツール
- ・AI-OCR
- ・RPA
- ・会議録作成支援システム
- ・電子申請システム

③庁内共通業務の集約化

④業務プロセスの省略・統合・見直し

(5) 実証実験・効果検証

改善施策について、最低1業務数以上、実証実験及び効果検証を実施する。実証実験の方法等については、ICTツールやシステムの導入、BPO、両者の併用も可能とする。また、個人情報の取り扱いが生じる場合は、ダミーデータの活用も検討する。

(6) 改善計画の策定

対象業務ごとに、所管所属及び関係者参画の元、検討した改善案を盛り込みつつ定量的に進捗管理できる指標や改善の目標値を設定した改善計画を策定すること。

計画策定にあたり、各施策の導入効果及びコストを客観的な基準で定量評価を実施し、実効性を担保するとともに優先度を算出すること。

なお、改善手法の提案において、予算が伴う場合は、実証等を参

考にし、予算要求に要する概算見積書、仕様書、資料作成等の支援を行うこと。（年度により多少前後するが本市の予算要求時期は10月頃。）

(7) B P Rの実施支援

策定した改善計画に基づき、対象業務所管所属がB P Rを行い実務へ適用するにあたり、進捗管理や支障となる課題の解消に向けたサポート等、適切に支援すること。また、効果及びコスト測定するための各種情報を収集すること。

(8) B P Rの実施結果の評価

B P Rの実施結果について、工数や改善計画上の指標に基づき評価すること。

(9) 改善手法の提供

- ①本業務終了後も職員自らが業務改善に取り組めるよう、実施支援及び結果を基に、汎用的な改善手法について共有に資するドキュメントを提供すること。
- ②職員自らが継続的にB P R手法を活用し、業務手順を改善・更新する、自走化できる組織風土を醸成するための支援プログラムの提供及び研修を実施すること。

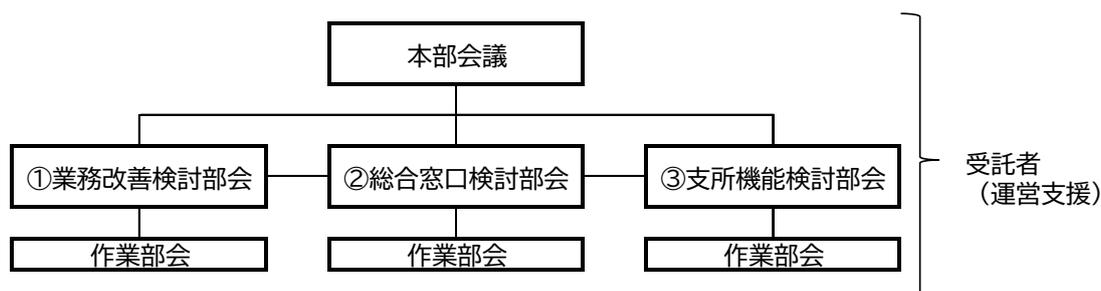
II. 庁内の業務改善実施に向けた推進会議（仮称）の運営支援

「I. 具体的なBPRの支援」と並行して、庁内に業務改善の実施に向けた推進会議を立ち上げる予定（6月頃）。この推進会議は、所属単位及び庁内横断的な取組の検討等を行うもので、庁内の複数の関係所属で構成し、会議体における部会（下記「想定している部会の種類と概要」）の設置等も想定している。

これら推進会議（部会を含む）での検討が円滑に行われるよう、以下の業務を行うものとする。なお、具体的な内容については、受託者からの企画提案に基づき市と受託者で協議して決定するものとする。

- (1) 推進会議（部会を含む）の運営の企画
- (2) 推進会議（部会を含む）のBPR推進（具体的な分析、効果、改善策等の実施を含む）、進行管理、課題管理等の運営支援

（想定している部会の種類と概要）



①業務改善検討部会

庁内横断的な業務改善・委託化、働き方について検討する。

②総合窓口検討部会

各窓口のある所属において関連する事務の一括処理等の可否を調査し、総合窓口化を検討する。

③支所機能検討部会

支所業務の委託化や支所機能のあり方について検討する。

6. 会議及び資料提出

- (1) 月次報告会議（月1回程度）を開催し、本業務の進捗状況（「I. 具体的なBPRの支援（2）から（8）」の判断や根拠となる資料を含む）及び課題などについて報告を行うこと。
- (2) 報告書類は月次報告会議開催前日までに準備し、提出を完了すること。
- (3) 月次報告会議終了後は、会議内容を書面で本市へ提出をすること。なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な打合せを行い、十分な意思疎通を図ること。

7. 提出書類（成果品含む）

当業務における主な提出書類（成果品含む）は、以下のものとし、電子データ形式（PDF 等）で納品すること。

提出書類（成果品含む）	納入期限	備考
①業務実施体制が分かる資料	契約締結から7日以内	プロジェクトリーダーやプロジェクトメンバーの役割を明記。
②基本計画書・業務工程表	契約締結から7日以内	業務全体の計画書、スケジュールなどをまとめること。
③業務進捗管理資料	月次報告会議の前日	進捗状況や、課題等を進捗管理資料を用いて適宜報告すること。
④BPR実施後の業務フロー、改善箇所、改善効果及びコスト	令和6年10月	業務毎に定量的に分かる資料。 ※効果（削減可能時間等）
⑤BPR実施結果報告書（概要版）	令和7年3月	5.業務内容-I（4）分析結果に基づく改善施策の検討、結果の概要版をまとめること。
⑥BPR実施結果報告書	令和7年3月	5.業務内容-I（4）分析結果に基づく改善施策の検討、結果の詳細版をまとめること。
⑦その他業務等の過程で収集・作成・整理した図表等の資料	令和7年3月	図表等の資料については、特に指定があるものを除き Microsoft Office Word、Excel、PowerPoint で閲覧できる電子データで納品すること。

8. 支払い

委託業務完了時に市が指定する成果品等を提出し、業務完了検査合格後、支払う。

9. 留意事項

(1) 受託者は、本業務の履行にあたって、契約書及び本仕様書に明記の

ない事項が生じた場合や、疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議を行うこと。

- (2) 本業務の遂行に際しては、審査会で選定された企画提案書を基に、内容・実施手法等について、修正・調整等を行う場合がある。
- (3) 本業務の実施に際し、知り得た情報等については、本市の許可なく他の事業等に使用したり漏らしたりしてはならない。本業務の履行に当たる受託者の使用人等も同様の義務を負い、この違反について受託者はその責を免れない。
- (4) 本業務における成果品は、すべて本市に帰属するものとし、受託者は許可なくこれを使用し、又は流用してはならない。
- (5) 業務の実施にあたっては、松戸市総務部行政経営課と協議し、承認を得ることとし、委託金額の範囲内において実施内容の変更等を指示した場合は、それに従うこと。
また、関連する法令等を遵守するものとし、特に個人情報に関する事項については、松戸市個人情報の保護に関する法律施行条例及び同施行規則を遵守すること。
- (6) 受託者は、本業務の全部を第三者に委託してはならない。本業務の一部を第三者に再委託する際は、書面により本市の承諾を得ること。