

## 平戸市業務量調査及び業務改善支援業務仕様書

### 1 業務名

平戸市業務量調査及び業務改善支援業務

### 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、市が持続可能な市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、市の業務の抜本的な見直しが大きな課題となっている。

本業務では、これらの課題を解消するために、詳細な業務量、業務のプロセスや業務に要する人員等を客観的に可視化するとともに、行政運営上の課題・問題点を分析し、外部委託やＩＣＴなど最新技術の活用などの具体的な改善策を見出すことで、時間外勤務の削減、業務の効率化、最適な組織整備や定員の最適化などにつなげることを目的とする。

### 3 履行期間

契約締結日から令和８年３月３１日まで

### 4 業務の実施

本業務は、本仕様書に基づいて実施すること。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。業務を完了した場合においても同様とする。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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 対象となる部署

全部署（別紙「平戸市行政機構図」を参照）

### 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し、市に提出すること。

## 7 資料の管理

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 成果品検査

受託者は、業務完了後、成果品について市の検査を受けるものとし、市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。

## 9 成果品の管理及び帰属

本業務の成果品は全て市の帰属とし、受託者は市の許可なく成果品などを第三者に公表または貸与してはならない。ただし、自治体間で活用すべきデータ（業務手順書等）については、受託者が使用することを可とする。

## 10 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) 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) 業務量調査

全部署の業務を対象に、業務の業務量・プロセス等を可視化するための業務量調査の手法を設計し、これに基づき各部署への調査を実施する。調査は、書面調査又はシステムを利用した調査（以下「書面調査等」という。）を基本とし、補足的にヒアリング調査も可能とする。

調査にあたっては、各課が書面調査等に必要事項を正しく記入するためのマニュアルを作成し、職員の負担軽減や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。各課を対象として、調査実施にあたっての説明会を実施すること。説明会後も各課による書面調査等の記入を円滑に進めるための各種支援を行うこと。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。さらに、各課が記入した書面調査等に基づき、業務の可視化のためのデータを取りまとめること。

なお、書面調査等は、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。

- ・業務の遂行の流れ（プロセス）の分析
- ・業務の各工程に要する処理時間
- ・コア、ノンコア業務の分析
- ・定型性・専門性などの特性

### (3) 業務量の分析

上記調査を踏まえて、下記の項目に基づき業務量の分析を行うこと。業務量調査では、業務の性質に応じて、職員でなければならない仕事（コア）、職員でなくともできる仕事（ノンコア）の観点で定量的な分析を実施し、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の自治体（100自治体以上の調査データを保有し、人口規模が同程度の団体と比較できることが望ましい）との比較分析を実施すること。

- ・各業務における業務量の分析
- ・効率化が可能な業務の分析
- ・外部委託や役割分担の見直しが可能な業務の分析

#### (4) 業務量調査結果レポートの提供

調査分析結果についてレポートを作成し、報告会を実施すること。レポートにおいては、BPRの有効性が高い業務の優先順位をランキング形式（1～10位以上）かつ想定される改善案（外部委託、ツールを用いた改善、事業の廃止・統合等）毎に比較検討できるように可視化すること。また、一括して外部委託等の改善を行うべき業務がある場合はこれも示すこと。改善の提案にあたっては、他自治体とのデータ比較分析することで、その信頼性を担保すること。

#### (5) 業務手順書の生成と整備

業務量調査の結果から業務手順書を生成し、全庁統一の業務手順書を整備する仕組みを提案すること。特に、担当課の負担軽減のために他自治体の業務手順書データ等を参考に効率的に業務手順書の整備を行えるよう配慮すること。

#### (6) 業務改善支援ツールの提供

以下の要件を満たすツールを提供し、庁内の展開方法の検討や利用方法等の周知など運用支援を行うこと。

##### ア 業務手順書作成支援機能

- ・インターネットに接続された端末において、Microsoft Excel等の汎用のソフト又はウェブブラウザ上で業務手順書の作成・編集することができること。
- ・統一したルールに基づき作成することができること。
- ・同時に30人以上の職員が作業できること。
- ・作成した業務手順書は、インターネットに接続された端末からウェブブラウザで相互に参照することができること。また、業務手順の見直し等に伴い、業務フローの更新・削除、更新履歴管理を行うことができること。
- ・作成者が所属する部署以外の部署が作成した業務手順書を検索し、参照することができること。他自治体で作成した複数の業務手順書を参照できることが望ましい。
- ・業務手順書には、業務を行う上でのリスクを入力できるようにすること。
- ・業務フロー作成の雛形が用意されているなど、職員が効率的に作成できる仕組みがあること。

##### イ 業務改善支援機能

- ・業務量を可視化し、業務改善箇所を把握するため、各業務に係る処理方法、処理時間及び処理件数を業務手順書に紐付けすることができること。

- ・他自治体の類似業務を本市職員が検索することができ、各業務に係る業務量について他自治体が作成した業務手順書に基づく業務量と比較することができることが望ましい。
- ・作成した業務手順書に紐づけした業務時間、処理件数及び業務の性質等に応じ、簡易分析できる機能を有すること。
- ・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。

#### ウ 共通機能等

- ・各機能を日本語で利用できること。
- ・各機能を利用するためのマニュアルを提供すること。
- ・定期及び臨時メンテナンスに係る時間を除き、24 時間 365 日利用できること。
- ・他自治体の情報が 100 団体以上かつ業務手順書が 1 万件以上格納されていることが望ましい。
- ・利用方法等への問合せに対応するための体制を用意すること。
- ・LGWAN 環境およびインターネット環境のどちらでも使用できること。

#### (7) 専門スタッフの配置

本業務を遂行するにあたり、行政業務に精通する人員を配置すること。特に業務量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。

### 11 成果品

当業務における主な成果品は、次のとおりとする。下記（2）～（4）は電子データでの納品も可能とする。提出期限は令和 8 年 3 月 31 日とする。

- (1) 業務完了報告書（市指定様式）
- (2) 業務量調査報告書
- (3) 業務量調査報告書（概要版）
- (4) 調査等の過程で収集・作成・整理した図表等の資料

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。

### 12 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。

### 13 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) 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。