

## 宮古島市全庁業務量調査及び BPR 支援委託業務仕様書

### 1. 事業名

宮古島市全庁業務量調査及び BPR 支援委託業務

### 2. 背景・目的

国は、自治体のデジタル化にあたり重点的に取り組むべき事項・内容を取りまとめた「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画(令和2年12月25日)」を策定・公開している。また、自治体における行政のデジタル化を着実に進めるために「自治体 DX 全体手順書(令和5年1月)」を策定しており、デジタル技術などによる業務効率化、住民の利便性の向上を図ることが必要となる。

また、行政 DX としては、庁内の現状を把握するための業務量調査を行い、その結果を用いて業務改革(BPR: Business Process Re-engineering)を実施していく必要がある。

宮古島市としても、令和4年6月にデジタル化推進本部を設置しており、行政手続きのオンライン化推進や基幹系システムの標準化・共通化、デジタル化の機運醸成と人材育成などに取り組む方針を示している。

こうした状況を踏まえて、業務の効率化や住民サービスの向上のために、専門的な見地を用いて全庁の事務事業を対象とする業務量調査を実施し、職員にしかできないコア業務(職員が実施すべき本格的業務)や単純なノンコア業務(職員でなくても出来る業務)に分類するなど、業務を可視化・定量化するとともに、類似団体との比較分析などにより、業務効率化のための課題の洗い出し・分析等を行い、課題解決のために職員が主体的に BPR(業務改革)の手法による業務改善の取組を実践しつつ、自走する仕組みの構築につなげていくことを目的として、本業務を実施する。

### 3. 委託期間

契約締結の日から令和6年3月29日まで

### 4. 履行場所

宮古島市役所及び受託事業者社内

### 5. 対象所属

全所属

※別添の宮古島市行政組織図(令和5年4月1日現在)を参照すること

## 6. 事業内容

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。

業務内容は、市の業務について BPR を行うにあたって、その前段階として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、本業務の遂行にあたり、本業務と類似の実績を十分に有し、行政業務に精通する人員を配置すること。

### (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こと。

### (2) 事業可視化のための全庁業務量調査

全所属の事務事業を対象に、業務量及び業務プロセス等を可視化するための調査様式を設計し、これを活用した各所属への調査(必要に応じて現場観察やヒアリングも可能)を実施すること。

調査の実施に当たっては、各所属が調査様式に必要な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、全庁で共通認識を持って本業務に取り組むことができるように、BPR の意義や業務量調査の内容、作業方法等について、職員を対象とした事前説明会を実施すること。

調査に当たって、他自治体に同様の事務事業がある場合は、記入の際に他自治体の回答例を参照できるようにすること。また、事前説明会後も各所属が調査様式への記入を円滑に行うことができるように、調査中の質疑応答等に対応するためのヘルプデスクを設置するなど、各種支援を行うこと。

調査様式は、以下の視点を参考に、定量的・定性的に調査できる内容とすること。

#### 【事務事業の可視化の視点(例)】

- ・事務事業の執行体制(組織・事務分掌・人員配置※)
- ・事務事業の遂行プロセス
- ・事務事業の業務量
- ・事務事業の各工程に要する処理時間
- ・コア業務、ノンコア業務の分析
- ・定型性・専門性などの特性 等

※ 人員配置には、正規職員だけでなく、再任用職員や会計年度任用職員等を含めること。以下、同様とする。

(3) 業務量調査の取りまとめの実施

各所属が記入した調査様式に基づき、事務事業の可視化のためのデータ(以下、調査結果という。)を取りまとめること。また、併せて業務量調査の結果を基に、調査様式の項目を活用して簡易な業務フローをまとめた手順書を作成すること。

(4) 業務量調査の分析

業務量調査の結果に基づき、以下の視点を参考に、効率的・効果的な業務の遂行の妨げとなっている課題・問題点の抽出・分析を行い、業務の効率化が見込める事務事業の分析をすること。

【調査結果の分析の視点(例)】

- ・事務事業の執行体制(組織・事務分掌・人員配置)
- ・事務事業の遂行プロセス
- ・コア業務・ノンコア業務の定量的な分析
- ・事務事業の費用対効果
- ・事務事業の適正な担い手(専門性の有無、アウトソーシングやICT導入状況等)
- ・共通業務の横断的比較や他自治体との比較等

(5) BPRによる業務改善案の提案(BPRモデル事業に対する解決策の提案及び改善支援)

調査結果の分析結果を基に、以下の視点を参考に、特に大きな改善効果が見込める3業務程度を双方協議の上で抽出し、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とともに、BPRの手法等を用いた業務改善の取組を支援すること。なお、改善案の提案に当たっては、実行した場合の効果見込を示すこと。

(6) 業務分析継続手法の提案(継続的なBPR手法の検討支援)

本業務終了後も、発注者が自ら継続的に業務分析による事務事業の見直しや最適な組織体制の見直し検討が行える汎用的なBPR手法の提案を行うこと。

(7) 報告書の作成

調査結果、調査結果の分析、改善案の提案をとりまとめた業務報告書を作成し、納品すること。また、本業務全体に対し、検証結果を総括した業務報告書概要版を作成すること。併せて、納品時に、業務方向書に関する説明対応を行うこと。

(8) 打合せの実施及び議事録の作成

本業務を適正かつ円滑に実施するため、事前にスケジュールや実施方法等について発注者と受注者において打合せを行うこと。また、受注者は発注者に業務の進捗状況の報告を書面にて定期的に行い、双方協議の上、必要に応じて打合せを行うこと。また、受注者は打合せの都度、その内容を記載した議事録を作成し、打合せ後7日以内に発注者に提出すること。

7. 想定スケジュール

No.	内容	想定時期
1	全所属を対象とする事前説明会	7月中旬から7月下旬の間
2	全庁業務量調査	8月上旬から9月上旬の間 ※4週間程度を想定
3	業務量調査結果 一次報告	～10月上旬
4	BPR 対象業務の特定	～11月上旬
5	BPR（案）の提示及びBPR研修	～令和6年2月中旬
6	業務量調査及びBPR実施 最終報告	～令和6年2月下旬
7	成果品提出	～令和6年3月29日（金）

8. 成果物

受託者は、次に掲げる成果物の提出及び内容の報告を令和6年3月29日までに市に行うこと。

(1) 紙媒体によるもの

- ア 業務報告書 3部
- イ 業務報告書概要版 3部

(2) 電子データによるもの

- ア 業務報告書 一式
- イ 業務報告書概要版 一式
- ウ 簡易な業務の手順書 一式
- エ 調査様式及び調査結果（現場観察、ヒアリング内容含む）一式
- オ 打合せ議事録、進捗状況報告書 一式
- カ その他、本業務において作成した資料 一式

なお、特に指定があるものを除き、Microsoft Office Word、Excel 又は PowerPoint 及び Adobe Acrobat Reader で閲覧できる電子データとすること。

## 9. 完了検査

業務完了時、業務完了届及び項番8の成果品を提出し、検査を受けること。

## 10. 成果物に対する権利

本業務によって得られた成果物の所有権は、将来にわたって宮古島市に帰属するものとする。

## 11. 秘密の保持

受注者は、本業務の履行にあたって、宮古島市の情報セキュリティポリシーを遵守し、本業務の過程で知り得た情報等を、宮古島市の許可なく第三者に提供及び本業務の目的達成以外の目的で使用してはならない。

## 12. 損害賠償

受注者は本業務の履行にあたり、事故の責めに帰すべき事由により発注者または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。ただし、その損害が宮古島市の責めに帰す事由によるときはこの限りではない。

## 13. 業務実施上の注意

受託者は、業務実施にあたって以下の各号を遵守しなければならない。

- (1) 市と十分な協議のうえ本業務を実施すること。
- (2) 業務を円滑・適正に運営するための組織・人員体制を確保すること。
- (3) 本業務の経理は、他の経理と明確に区分して会計処理を行うこと。
- (4) 本業務の実施や成果の提出において、第三者の知的財産権等を侵害していないことを保証すること。
- (5) 個人情報等の保護すべき情報の取り扱いに万全の対策を講じること。
- (6) 本業務に関して提出した実施計画書に変更が生じた場合は、速やかに変更の実施計画書を提出し、市と協議すること。
- (7) 契約期間中は本業務の進捗状況を適宜市へ報告し、遂行すること。
- (8) 事業の着手・実施・完了にあたって必要書類を提出するほか、本業務にかかる関係書類は他の業務のものと明確に区分して整理すること。

## 14. 協議

本仕様書に記載のない事項につき、疑義が生じた場合には、宮古島市と受注者の双方で協議を行い、円滑な解決に努めるものとする。