

松浦市行政業務実態調査・改善方針検討業務委託仕様書

1. 業務名称

松浦市行政業務実態調査・改善方針検討業務（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、松浦市（以下「市」という。）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、これらの課題を解決するために、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、業務の効率化、時間外勤務の削減、最適な組織整備などにつなげることを目的とする。

3. 業務期間

契約締結日から令和９年３月３１日まで

※関連ツールの利用開始日については別途協議する。

4. 業務の実施

- (１) 受託者は、本仕様書に基づき、本業務を実施すること。
- (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、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。
- (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、市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、あらかじめ市に書面により報告し、市の承認を得ること。
- (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

6. 提出書類

- (１) 受託者は契約締結後１０日以内に、次に掲げる書類を提出し、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 業務体制図
- ④ 業務計画書
- ⑤ その他市が必要と認める書類等

(2) 受託者は、業務完了後直ちに、業務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すること。

8. 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。

9. 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。

10. 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、市が許可した範囲において、他自治体への公開ができるものとする。

11. 業務内容

本業務を実施するため、次の業務を行うものとする。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ものとする。

(2) 行政業務実態調査分析（全庁業務量調査分析）

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）を実施するものとする。

調査票の作成にあたっては、各部署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、事前に各部署を対象として、調査実施にあたっての説明会を1回以上実施するものとする。説明会の実施にあたっては、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ものとする。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ものとする。

また、説明会後も各部署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ものとする。

さらに、各部署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。）を取りまとめるものとする。

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ものとする。

- ・業務の執行体制（組織・事務分掌・人員配置）
- ・業務の遂行の流れ（プロセス）の分析
- ・事務の各工程に要する処理時間、年間件数、処理媒体
- ・コア、ノンコア業務の分析
- ・定型性・専門性などの特性
- ・従事制限等の法的制約の有無
- ・その他、本業務の実施に必要な項目

（３） 調査結果の分析

調査結果について、以下の項目に基づき業務量・業務プロセスの分析を行うものとする。

分析にあたっては、受託者の知見、ノウハウを活用するとともに、人口規模が同程度（２～５万人）の自治体のデータ（３団体以上が望ましい）との比較分析を行うものとする。

部署毎でコア業務、ノンコア業務別に改善論点を明示し ICT ツール、BPO 等の導入対象業務を提示するなど、施策導入による予測効果を推定するものとする。

- ・各業務における業務量の分析
- ・各業務で活用できる効率化等（廃止、簡素化、統合等）の提示
- ・各業務で活用できる外部委託やデジタル化、役割分担の見直しの提示

（４） 行政業務実態調査結果レポートの提供

調査による業務の業務量・業務プロセス等の可視化の結果、部署別や業務別に、問題点・課題、改善策、改善策実行に係る費用と推定効果の算定等、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市に提出し、全庁的な報告会を実施するものとする。

調査結果から、業務プロセス見直しの有効性が高い部署、業務、作業を分析し、課題を仮説化し、その解決の方向性を明示すること。課題の仮説設定に関しては、他自治体とのデータを比較分析することで、その信頼性を担保するものとする。また、一括して外部委託等の改善を行うべき複数の業務がある場合はこれも示すものとする。

（５） 業務手順書の生成と整備

行政業務実態調査の結果から簡易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ものとする。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にするものとする。

(6) 業務改善支援ツールの提供・運用支援

以下の要件を満たすツールを提供し、行政業務実態調査の結果を基に業務の見直し手法を庁内展開する方法の検討や業務手順書の利用方法等の周知など運用支援を行うものとする。

① 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。
- ・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。
- ・導入済のソリューションをあらかじめツールに登録し、各業務の作業ごとにソリューションの選択ができること。
- ・LGWAN 環境及びインターネット環境のどちらでも使用できること。
- ・同時に 30 人以上の職員が作業できること。

② 業務手順書作成支援機能

- ・Microsoft Excel 又はウェブブラウザ上で業務手順書を作成・編集できること。
- ・統一したルールに基づき作成することができること。
- ・作成した業務手順書は、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。
- ・他自治体が作成した複数の業務手順書も参照できること。
- ・業務手順書には、業務を行う上での懸念事項を入力できるようにすること。また、入力内容を公開する範囲を当該自治体内に止める機能があること。
- ・業務フロー作成の雛形が用意されているなど、職員が業務手順書を効率的に作成できる仕組みがあること。

③ 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。
- ・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。

④ 全庁業務量簡易分析ツールの提供

- ・市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。

（７）専門スタッフの配置

本業務を遂行するにあたり、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おり、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すること。

12. 成果品

本業務における主な成果品は、次の電子データとする。成果物の著作権は市に帰属する。

- （１）行政業務実態調査・改善方針検討業務報告書 一式
- （２）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 で閲覧できる電子データとすること。

13. 委託料の支払い

市は、委託業務の完了を確認した後、支払い請求書を受領したときは、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。

14. その他

- （１）本業務により得られた成果品、資料及び情報等は、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する。また、事故状況等を速やかに市に報告するとともに、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や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。