

宮崎市全庁業務量調査等業務仕様書

1 業務の名称

宮崎市全庁業務量調査等業務

2 履行期間

契約締結の日から令和6年3月29日（金）まで

ただし、「9 業務の内容」における（1）から（5）の業務については令和5年8月31日（木）まで

3 業務の目的

宮崎市（以下「市」という。）の市政運営においては、市の人口が減少する中で、限られた資源を活用して、行政サービスを安定的、持続的、効率的かつ効果的に提供することで、より重要度の高い市政課題の解決に注力することが期待されている。

また、新庁舎の建設や、職員数が減少すると見込まれている状況に伴う、将来の職場環境の変化に備える必要に迫られている。

そこで本業務は、これらの要請に応えつつ、より効率的で効果的な成果を得られる業務態勢を構築していくため、市の業務について、BPR (Business Process Re-engineering)の手法を中心とした業務の効率化につなげるべく、業務調査を実施する。

具体的には、BPRの手法に精通した外部の専門業者の支援を受け、市が実施する全ての業務について、業務調査（業務量、業務内容等について）を行うことで、市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や課題を分析する。

また、業務調査の結果を踏まえ、職員が自らBPR手法により業務改善に取り組めるようにすることで、市全体の働き方改革の推進につなげる。

4 対象となる部署

全部署

5 打ち合わせ及び記録作成

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。

6 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。

7 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。

8 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。

9 業務の内容

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。

【全庁業務量調査】

(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) 業務調査

全部署の全業務を対象に、業務の業務量、専門性、定型度を把握するための調査表等（以下「調査表」という。）を設計し、これに基づき、各部署への調査を実施する。

調査表については、作成の際に他自治体の業務の状況を参照できるクラウドシステムを提供するほか、各部署での調査に係る労力を低減するための工夫を盛り込むとともに、各部署が調査表を用いた調査に容易且つ正しく対応するためのマニュアルを作成、配付すること。

また、調査開始前には、市の管理職を対象として、本調査を行う意義、調査がもたらす効果等について、他自治体における事例等を踏まえて説明する機会を設けるとともに、各部署の職員を対象として、調査表の作成方法やクラウドシステムの操作方法等についての説明会を開催することとし、これにあたっては、全庁で共通認識をもって本業務に積極的に協力できるような工夫を盛り込むこと。

また、説明後も各部署における調査を円滑に且つ過度の労力をかけずに進めることを支援するため、各部署における調査において生じた疑義等に対応するための相談会の開催やサポートセンター等の設置を行うこと。

さらに、作成された調査表に基づき、BPR対象業務選定のためのデータ（以下「調査結果」という。）を取りまとめる。

なお、調査表は、以下の視点を定量的に調査できる内容とする。

- ・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）
- ・業務の各工程に関する処理時間、年間件数、処理媒体
- ・業務の専門性（コア、ノンコア業務）
- ・業務の定型度
- ・従事制限等の法的制約の有無（根拠条例等）
- ・根拠条例等におけるアナログ規制の状況 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分析を行う。

分析にあたっては、受託者の知見、ノウハウの活用や、同程度の自治体のデータ（3団体以上が望ましい）との比較を行うこと。

- ・各業務における業務量

- ・各業務における効率化等（廃止、簡素化、統合含む）の可否
- ・各業務における外部委託やデジタル化、役割分担の見直しの可否

(4) 業務調査報告書等作成

①業務調査報告書の作成

部署別や業務種別毎に、調査結果を分析した内容を取りまとめた報告書を作成して市に提出する。

報告書においては、BPRの有効性が高い業務の優先順位をランキング形式（1～20位以上）且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複数の業務がある場合はこれも示すこと。

②簡易業務手順書の作成

全業務について、調査結果に基づいた簡易的な業務手順書をフロー図形式で作成し、各業務を所管する部署にフィードバックを実施する。

③調査結果分析ツールの提供

市が調査結果のデータについて、調査項目ごとに独自に集計、分析することを可能とするツールを提供する。

ツールについては、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ものとする。

(5) 調査結果報告

業務調査報告書及び簡易業務手順書の内容について、市が指定する職員（BPR推進に関わる者）に対して、報告会を開催するなどして説明を行うこと。

【BPRの推進に係る補助】

(6) 業務手順書作成システムの提供

市職員が、全庁業務量調査の結果に基づく簡易業務手順書を活用し、手順書の精緻化及び更新並びに新規業務の手順書作成を行うことができるよう、業務手順書を作成・管理できるツールを提供すること。（(2)で使用したクラウドシステムと同一のものであることが望ましい。）併せて、市に、システムの使用法の解説動画を提供するなどして、システムを活用した業務手順書の作成方法を周知すること。

(7) 廃止・統合対象業務選定の協力

(3)の分析結果に基づき、本市しか実施していない事業など、廃止・統合の対象となりうる業務の選定を市が行うにあたって、分析を行った上での所感や受託者の知見を踏まえて助言するなどの協力を行うこと。

(8) BPRの推進に係る研修会の開催

市職員に対して、調査結果や受託者が持つ知見、他自治体における事例等を踏まえて、BPR推進の意義、詳細業務手順書作成のノウハウ等を教示する研修会を開催すること。

(9) 詳細業務手順書の整備補助

(8)の実施後、20程度の業務について、簡易業務手順書の精緻化、改善を行うためのアドバイスや、手順書の添削等を行うこと。

【最終報告】

(10) 成果物作成

業務委託の最終的な成果物として、委託期間内に行った内容を総括した「業務完了報告書」を作成して、市に提出を行うこと。

【その他】

(11) 専門スタッフの配置

本業務の遂行にあたり、行政業務に精通する人員を配置する。また、業務調査と類似の実績を十分に有した者であること。

(12) 実績

業務調査、BPR、その他の各委託事業について、国、都道府県、他自治体での実績を明示すること。

10 委託金支払方法等

(1) 業務委託料の支払方法

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。

(2) 契約保証金等

宮崎市財務規則第105条の規定による。

11 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) 業務完了報告書

A4判、印刷製本、2部

(2) 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納品する。

- | | |
|-----------------|----|
| イ) 業務完了報告書 | 一式 |
| ロ) 業務調査報告書 | 一式 |
| ハ) 業務調査報告書概要版 | 一式 |
| ニ) 調査表及び調査結果 | 一式 |
| ホ) 全業務分の簡易業務手順書 | 一式 |
| ヘ) 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。

12 業務の適正実施に関する事項

受託者は、業務の実施にあたり、次に掲げる条件を遵守すること。

(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、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、人員配置の下で進めること。
- (4) 受託者は、業務の実施にあたり、業務に係る最新の事例、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。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。
- (9) 市が受託者に対し、本事業に関する情報の開示を求めた場合には、受託者はこれに対応すること。

13 その他

- (1) 受託者は、本業務の実施に際し、労働関係諸法令その他関係法令を遵守するとともに、法令上の全ての責任を負うものとする。
- (2) 受託者は、本業務を実施する上で知り得た秘密について、委託期間終了後も含め、不当な目的に利用したり、第三者に漏らしたりしてはいけない。また、本業務遂行に当たっては、「宮崎市個人情報保護条例（平成14年条例第2号）」及び「宮崎市情報セキュリティポリシー」（宮崎市ホームページに公開）を遵守すること。
- (3) 受託者の責に帰すべき理由により、市又は第三者に損害を与えた場合には、受託者がその損害を賠償すること。
- (4) 仕様がない事項又は仕様について生じた疑義については、市と受託者の双方で協議し決定するものとする。