

# 光市業務改革（B P R）支援業務

## 仕様書(案)

令和7年4月

光市 政策企画部 行政経営室

## 1 業務名称

光市業務改革（BPR）支援業務（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、光市（以下「市」という。）が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、持続可能な行財政運営を行うためには、共通事務の集約化、業務手順や処理方法の見直し等、業務プロセスの標準化や最適化を図る業務改革（BPR）を推進する必要がある。

本業務では、現在の業務量や業務遂行における課題を把握し、業務の効率化に向けた検討及び分析を行い、改善施策の提案及び移行方針の作成等を行うことを目的とする。

## 3 業務期間

契約締結日の翌日から令和8年3月31日（火）まで

## 4 業務の実施

- (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、業務の実施に当たり、関係法令及び条例を遵守すること。
- (3) 受託者は、業務の実施に当たり、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。特に業務の現状把握及び業務分析に当たっては、行政業務のBPR業務分析等類似業務に携った経験を十分に有するスタッフを配置し行うこと。
- (4) 受託者は、業務の実施に当たり、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。
- (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当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 提出書類

受託者は、契約締結後2週間以内に、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) 業務行程表
- (2) 業務費内訳書

- (3) 業務責任者通知書
- (4) 業務計画書
  - ア 業務概要
  - イ 実施方針
  - ウ 業務工程
  - エ 業務組織計画
  - オ 成果品の内容
  - カ 連絡体制（緊急時を含む）
  - キ その他必要とする事項
- (5) その他市が必要と認める書類等

## 6 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、受託者は市と打ち合わせを行い、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。

## 7 業務遂行に必要な資料等

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り扱い、使用後は速やかに返却すること。

また、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 業務内容

本業務を実施するため、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。

BPR対象業務：収納対策課「還付金返還業務」

### (1) 業務フローの作成

対象業務について、業務内容を把握するためのヒアリングを行い、ビジネスプロセスモデリング表記法にて業務フローを作成すること。

また、作成する業務フローの詳細さを示すサンプルを提示し、作成手順を提示すること。

なお、ヒアリングは対面での実施を原則とする。

(2) 工程別工数調査

(1) で作成した業務フローを基に、各工程の作業時間を調査しデータ化すること。

また、工数調査にて取得するデータ項目等を示すサンプルを提示し、調査実施手順を提示すること。

(3) 課題抽出

(2) で整理した現状を分析し、ヒアリング時に収集した定性的な情報も含め、総合的に対象業務の課題の明確化を行うこと。

(4) 業務の改善策案の検討

(3) で明確化した課題について、効果的、効率的な業務の遂行を妨げている問題点等を分析し、その改善策案等を検討すること。なお、RPAを活用した手法以外の改善策案等も検討すること。

(5) 次年度予算要求に向けた提案

市の予算要求時期に(4)における改善策案等の検討状況を踏まえ、次年度予算要求に向けた暫定的な提案内容を提示すること。

(6) 業務改善方針の策定

(4) で検討した改善策案について、業務改善方針及び具体的な改善施策を提示すること。改善施策については、改善効果及び改善に係る費用を積算し、費用対効果の試算及び分析を行い、取組の優先順位を検討すること。

改善施策については、積算根拠資料や他自治体の類似事例があれば合わせて提示すること。

(7) BPR研修

職員がBPRの必要性を理解し、市民サービスの向上や自身の業務フローの効率化に取り組むためのマインドセットを習得することを目的に次の内容の研修を実施すること。

ア 意識改革に関する内容

イ 技術習得に関する内容（ノウハウ等）

なお、研修の内容は本業務のBPR結果や他自治体等におけるBPR取り組み実績を含めたものとし、管理職向け・一般職向けの計2回実施すること。

(8) 業務報告書の作成

本業務の検討結果として、現状把握やヒアリングによる業務の業務量・プロセス等の可視化の結果、問題点、課題、改善施策、改善施策実行に係る費用と実行後の結果の推計、業務分析継続手法等を取りまとめた報告書を作成すること。

## 9 実施スケジュール

実施スケジュールは以下のとおりとする。なお、実際のスケジュールは、契約締結後に市と受託者が協議して決定する。

項目	時期
業務フロー作成	令和7年7月中旬～令和7年8月下旬
工程別工数調査	令和7年8月下旬～令和7年9月下旬
課題抽出	令和7年9月下旬～令和7年10月下旬
業務の改善策案の検討	令和7年10月下旬～令和7年12月上旬
次年度予算要求に向けた提案	令和7年11月上旬～令和7年11月中旬
業務改善方針の策定	令和7年12月上旬～令和8年1月中旬
業務報告書の作成	令和8年1月中旬～令和8年2月中旬
BPR研修	令和8年3月上旬
業務報告書の提出	令和8年3月中旬

## 10 成果品

- (1) 受託者は、業務完了後直ちに、業務完了届及び成果品を提出し、市の検査を受けること。検査において、市から訂正等を指示された場合には、直ちにこれを訂正すること。
- (2) 業務完了後、受託者の責に帰すべき事由による成果品の不良箇所があった場合、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。
- (3) 本業務における成果品は以下のとおりとし、作成及び提出すること。

### ア 業務報告書

A4判 3部

### イ 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、CD-R等の媒体で納品すること。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。

- (ア) 業務報告書 一式
- (イ) 調査票及び調査結果 一式
- (ウ) その他作成した資料 一式

## 11 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。

## 12 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) 受託者は、当該業務の実施に当たっては、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。
- (4) 本仕様書に定める事項について、疑義が生じた場合又は定めのない事項については市と受注者が協議のうえ、決定するものとする。
- (5) 受注者の責めに帰する事由により発注者が契約を解除した場合において、発注者が損害を受けたときは、受注者はその相当因果関係の範囲の損害を賠償するものとする。賠償額は、発注者と受注者が協議してこれを定める。
- (6) 発注者は、受注者が以下のいずれかに該当するときは、これによって生じた相当因果関係の範囲内の損害の賠償を請求できるものとし、賠償額は、発注者と受注者が協議してこれを定める。
  - ア 履行期間内に業務を完了することができないとき。
  - イ この契約の成果物に契約不適合があるとき。
  - ウ その他、債務の本旨に従った履行をしないとき、又は債務の履行が不能であるとき。