

弥富市業務量調査等業務委託仕様書

令和 7 年10月

愛知県弥富市

1 事業の名称

弥富市業務量調査等業務委託

2 業務の目的

少子高齢化や人口減少が急速に進展する中、本市が持続可能な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。

近年では、行政需要の拡大等による業務量の増加に伴い、時間外勤務が増加傾向にある。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は、全庁的な業務量調査を行い、詳細な業務量や業務のプロセス等を客観的に可視化する必要がある。また、業務に要する人員や外部委託化・D X化でき得る業務等を他自治体の状況を勘案しながら検討し、定員の最適化や業務改善等に繋げていくことを踏まえた調査を実施する。

3 履行期間

契約日の翌日から令和8年9月30日まで

4 対象部署

全部署（学校、保育所、のびのび園、児童館、子育て支援センター、児童クラブ施設、火葬場、鍋田支所を除く）

※別添の弥富市行政組織図を参照すること。

5 業務内容及び実施体制

本業務では主に次の内容を行うものとする。なお、実際の業務内容はプロポーザルの実施により選定した受託候補者からの企画提案に基づき、本市と受託候補者で協議し、決定するものとする。また、各工程において地方公共団体の事務に精通したスタッフを含めた体制で実施するものとする。

(1) 業務量調査等業務

ア 業務量調査

受託者は、事務事業の業務量・プロセス等を可視化するための調査票を設計し、これに基づき、各部署への調査を実施する。調査の実施に当たっては、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、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、B P R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研修を実施する。また、研修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。各部署が記入した調査票に基づき、事務事業の可視化のためのデー

タを取りまとめるとともに、受託者において調査票の精査を行うものとする。
なお、調査票は以下の可視化の視点を調査できる内容とする。

【事務事業の可視化の視点】

- ・事務事業の執行体制（組織・事務分掌・人員配置）
- ・事務事業の遂行の流れ（プロセス）の分析
- ・事務事業の業務量
- ・定型性・専門性（コア・ノンコア）などの特性
- ・法的制約の有無 など

イ 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こと。分析にあたっては、業務の性質に応じて、正規職員でなければならない仕事（コア）、正規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（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。

課別及びコア業務、ノンコア業務別に改善点を明示し、ＩＣＴツール、ＢＰＯ等を導入する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こと。

【事務事業の分析の視点】

- ・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

ウ 調査結果レポートの作成

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、組織別や業務別に、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とりまとめたレポートを作成して市に提出し、報告会を実施すること。

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、その解決の方向性を明示すること。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。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。

エ 業務手順書の生成と整備

全業務について、調査結果に基づいた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。業務標準化のマネジメント手法等も含め、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。

また、業務手順書作成にあたっては、職員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。

オ ヒアリング

調査結果が取りまとめられた後は、これを基に各部署へのヒアリングを実施する。

(2) 伴走型BPR支援業務

ア 現状把握・業務の可視化・課題整理

選定した手続きの詳細などヒアリングや業務フローの作成等のツールの提供支援により、課題抽出や詳細な業務内容の把握を行う。

イ 業務の改善策の検討

調査及びヒアリング結果に基づき、以下の視点から効果的・効率的な業務の遂行を妨げている問題点・課題を分析し、その改善策等を検討する。課題解決の方向性には、E C R Sフレームワーク（排除、結合、再配置、簡素化）などの活用による業務の見直し、ツールの活用による業務効率化について検討し、具体的な施策を立てること。改善策は、E C R Sフレームワークに基づき、あるべき姿に至るまでの実現可能なモデルを提案すること。

【分析の視点】

- ・廃止、縮小することが望ましい業務
- ・庁内の情報集約化による無駄の削減、効率化
- ・業務の遂行方法（プロセス）の省力化
- ・民間委託等アウトソーシングの推進
- ・A I やR P A導入等のI C T化の推進
- ・時間外勤務時間の削減方策等

ウ 改善計画の策定

施策実行方針を作成し、定量的な管理指標や改善目標値を設定した施策実行計画を策定すること。

エ 改善計画の実行

必要に応じて、現地指導を行うこと。

6 スケジュール

本事業の契約後のスケジュールについて、概ね下表のとおり予定しているが、受託者の提案によって契約締結時には協議の上、スケジュールを変更する場合がある。

令和7年度 11～1月	業務量調査	事前研修及び業務量調査を行う。
----------------	-------	-----------------

1～2月	ヒアリング	各部署ヒアリングの準備とヒアリングを実施する。
3月	報告書の提出	分析結果を取りまとめた報告書を作成、提出する。
令和8年度 4～9月	BPR伴走支援	分析結果に基づいた業務改善案を提案し、業務改善の実現に向けた伴走支援を行う。

7 その他

(1) 実施体制

- ・受託者は本事業に係る事業担当責任者（以下、「責任者」という。）を置くこと。
- ・責任者は、地方自治体向けのコンサルティング業務の実務経験を通算して10年以上有し、プロジェクト管理に精通した者であること。

(2) 業務工程計画の作成

受託者は、本事業を円滑に遂行するために業務工程計画を作成、提出すること。

(3) 打合せ

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うこと。

(4) 成果品

本業務における成果品として、次のものを紙媒体（10部）及び電子データ（CD等の媒体）により納品すること。また、本業務の成果品は全て本市に帰属する。

- ① 業務量調査報告書
- ② 業務量調査報告書（概要版）
- ③ その他、本業務で作成した資料のうち市が求める資料

(5) 完了報告

業務完了後、受託者は直ちに市に事業報告とともに、完了届を提出しなければならない。事業報告の項目及び成果物の対象については市と協議すること。

(6) 検査

受託者は、業務完了後、成果物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こと。

(7) 委託料の支払

受託者は、上記(6)に定める検査に合格したときは、市に対し契約に基づく額を請求することができる。

(8) 守秘義務、遵守事項

受託者は、本事業によって知り得た個人情報及び通常秘密とされる内部情報を本事業を遂行する目的以外に使用してはならない。これは委託期間終了後も同様とする。

(9) 損害賠償

本事業の実施に伴い第三者に与えた損害は、本市の責に帰すべきものを除き、全て受託者の責任において処理すること。

(10) 本仕様書の位置付け

本仕様書は、受託者からの提案を受けて契約締結時には協議の上、変更する場合がある。