

B P R（業務改革）伴走型支援業務仕様書

1 業務名

B P R（業務改革）伴走型支援業務（以下「本業務」という。）

2 業務実施場所

広島県呉市中央4丁目1番6号ほか

3 履行期間

契約締結の日から令和8年3月31日（火）までとする。

4 業務目的

本市では、第4次呉市行政改革実施計画において、基本目標「新たな時代の変化に柔軟かつ的確に対応できる市役所の実現」を掲げ、行政事務の業務プロセスを可視化し、非効率な部分を洗い出し、具体的な見直しを行うB P R（業務改革）に取り組むことにより、多様化・複雑化する市民ニーズや新たな行政課題に的確に対応できる効率的な行政システムの確立を目指すこととしている。

本業務は、本市におけるB P Rを効果的に推進するための助言・支援を外部の専門事業者の支援を得ることにより、本市が行うB P Rの取組（以下「本事業」という。）を効果的に推進することを目的とする。

5 業務内容

本事業の推進に必要な支援として、次の業務を行うものとする。

(1) 本事業の推進に係るマネジメントの支援

ア 事業計画書案の作成

本市と協議の上、事業の運営方針やルールについて取決めを行い、具体的な体制、スケジュール、事業管理方針、事業管理方法等を含んだ事業計画書案を本市と協議の上作成し、提出すること。なお、本業務終了後においても、本市職員が業務への不断の見直しを行う意識を持ち、実践できるようになることを見据えた事業計画書案とすること。

イ マネジメントの包括的支援

事業計画書に基づき、進捗管理、情報共有等のマネジメントに係る包括的支援を行うこと。マネジメントに必要な進捗会議は、定期的（隔週1回程度）に対面又はオンライン上で行うものとし、摘録を速やかに作成・提出すること。この場合において、本市の来庁要請があったときには、特段の事業がない限り応じることとする。

(2) 研修の実施

次の内容の研修を実施すること。研修を実施する際には、録画を行い、適宜見返すことができるようにすること。また、研修内容について提案を行い、回数・手法等の詳細については、本市と協議の上決定するものとする。

ア 意識改革に関する内容

職員自らがBPRの必要性を理解するとともに、市民サービスの向上と自らが携わる業務のフローをより効率的なもの見直すというマインドセットを習得し、意識改革を行うための研修を開催すること。

イ 技術習得に関する内容

業務を見直す前提として、現行の業務プロセスを可視化する必要があり、見える化の手法としてBPMN（ビジネスプロセス・モデル表記法）の活用を想定している。

職員自らがこのBPMNを用いて業務プロセスのフロー図（以下「業務フロー図」という。）の作成及び修正が可能となるスキルの習得を目指した研修を開催すること。

(3) 現行の庁内業務調査支援

ア 調査票フォーマット案の作成支援

各課等（別表1）において現行の業務を性質別に分類し、各業務が抱える課題の把握のための調査票フォーマット案を本市と協議の上作成し、提出すること。

業務の性質分類の例：定型／非定型，コア／ノンコア，処理時間，処理件数，
アウトソーシング・デジタル技術活用可能性 など

イ 基礎データの作成支援

各課が回答した調査票を本市と協議の上、整理・集計・分析し、本事業を推進する上での基礎データを作成し、提出すること。

(4) 見直し対象業務の選定支援

ア 本市が各課の個別業務に係る今後の方向性（改善可能性，廃止，休止等）を確認するために行うヒアリングに同席し，見直し対象業務を選定する支援を行うこと，及び摘録を速やかに作成・提出すること。

イ 見直し対象業務は，本市と協議の上，業務に要する月間平均時間数が多く，かつ高い改善効果が見込まれる業務などを中心に，全体で100～150業務程度を候補として抽出し，見直し対象業務を選定する支援を行うこと。

(5) 現行業務フローの作成・業務の見直し（改善手法の検討）の支援

ア 見直し対象とした業務について，現行の業務フロー図（As - Is）作成の支援を行うこと。

イ 作成した現行の業務フロー図（As - Is）を基に，業務手順の見直しやデジタルツールの活用など，具体的な改善手法を提案し，本市と協議の上，見直し後（To-Be）の業務フロー図作成の支援を行うこと。

ウ 業務フロー図作成については，今後の見直しを行うことも考慮し，誰が見ても分かりやすく，効率的な作成・修正が行える手法を提案すること。この場合において，当

該手法は原則無償で使用できるものとし、やむを得ず費用が発生するときは、イニシャル及びランニング費用は本業務の委託料の範囲内で賄うものとする。

(6) 中間報告・モニタリング支援・総括

ア 令和6年度に取り組んだ本業務の成果等を中間報告書として作成し、提出すること。

イ 見直した業務の改善効果をモニタリングする方法を提案し、モニタリングデータの収集や評価指標の設定等について支援すること。

評価指標の例：市民サービスの向上、業務時間の短縮、ペーパーレス化、
オンライン手続件数 など

ウ 本業務を総括し、好事例の庁内横展開等についての提案を含めた最終報告書を作成し、提出すること。

(7) その他の技術的支援

上記のほか、本市が本事業を進めていく上で必要となる助言・支援を行うこと。

6 スケジュール

想定スケジュールを以下に示す。なお、実際のスケジュールは、契約締結後に本市と協議の上、決定する。

	令和6年3月	令和6年度	令和7年度	令和8年度以降
契約期間	← 支払 ● 支払 ● →			
事業計画書案の作成	→			
研修の実施		→		
現行の庁内業務調査支援		→		
見直し対象業務の選定支援		→		
現行業務フローの作成・見直しの支援		→		
報告書の作成		中間報告書 ●	最終報告書 ●	
事業の見直し(改善)の実施(※)			→	
モニタリング・総括(※)			→	

※ 令和8年度以降は本市のみで継続する。

7 実施体制・条件

(1) 受託者は、本業務又は本業務に関連する事項について、本市から依頼又は問合せがあった場合、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。

(2) 本市との会議等について、本市で行う場合の会議場は本市が用意するものとし、オン

ライン上で行う場合は受託者がURL等を設定すること。

- (3) 受託者は、業務遂行における体制を明確にし、作業に従事する者（責任者を含む）の名簿とその連絡先を明記した実施体制表を、契約締結時に提示すること。

なお、原則として体制の変更は認めず、やむを得ず変更する場合は、従前の担当者と同様以上の技術を有することを示す資料を提示し、事前に承認を得ること。

8 成果物

次のものについて電子データにより本市が指定する方法・期日までに納品すること。

- (1) 事業計画書案
- (2) 研修資料（録画データを含む）
- (3) 調査票フォーマット
- (4) 調査票を整理・集計・分析した基礎データ
- (5) 中間報告書（令和6年度に取り組んだ本業務の成果等）
- (6) 最終報告書（本業務の総括、好事例の庁内横展開等についての提案等）
- (7) 会議、ヒアリング等の摘録
- (8) その他、本市と協議の上決定したもの

9 その他

- (1) 本業務を適切に遂行するため、必要に応じて、随時本市と協議を行うこと。
- (2) 業務の実施に際しては、本市の指示に従うこととし、本仕様書に記載のない事項や疑義が生じた場合については、本市と協議の上決定するものとする。
- (3) 業務の全部又は主体的部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の全部又は主体的部分以外の部分を第三者に委任し、又は請け負わせる（以下「再委託」という。）ときは、当該業務範囲につき、あらかじめ本市と相談の上、承諾を得ること。また、再委託させたときは、受託者は本市に対して、再委託させた者の商号又は名称その他必要な事項を通知すること。
- (4) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関連法令及び呉市情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として適正に管理することとし、当該情報を本業務の目的以外に利用し、又は第三者へ提供してはならない。契約が終了し、又は解除した後においても同様とする。なお、本事業の履行に当たる受託者の使用人及び再委託先も同様の責務を負う。

別表 1

部等	課等（部・課内室含む）
総務部	秘書広報課
	東京事務所
	総務課
	人事課
	行政改革デジタル推進第1課
	行政改革デジタル推進第2課
	危機管理課
復興総室・企画部	企画課
財務部	財政課
	管財課
	契約課
	収納課
	債権回収対策室
	市民税課
	資産税課
市民部	地域協働課
	市民窓口課
	市民相談室
	人権・男女共同参画課
文化スポーツ部	文化振興課
	生涯学習センター
	スポーツ振興課
	中央図書館
福祉保健部	福祉保健課
	重層的支援推進室
	指導監査室
	保険年金課
	介護保険課
	高齢者支援課
	障害福祉課
	生活支援課
	地域保健課
	西保健センター
	東保健センター
	生活衛生課
こども部	こども支援課
	こども家庭相談課
	こども施設課

環境部	環境政策課
	環境試験センター
	環境施設課
	環境業務課
産業部	商工振興課
	観光振興課
	海事歴史科学館学芸課
	港湾漁港課
	農林水産課
	水産振興室
	農林土木課
都市部	都市計画課
	交通政策課
	建築指導課
	住宅政策課
	技術監理室
	呉駅周辺事業推進室
土木部	土木企画室
	土木総務課
	用地対策室
	土木維持課
	音戸倉橋土木出張所
	川尻安浦土木出張所
	安芸灘土木出張所
	土木整備課
	営繕課
会計課	
議会事務局	議会総務課
	議事課
選挙管理委員会	選挙管理委員会事務局
監査事務局	
農業委員会	農業委員会事務局
公平委員会	公平委員会事務局
消防局	消防総務課
	消防団室
	警防課
	予防課
	西消防署
	東消防署
	防災センター
教育委員会	教育総務課
	学校施設課
	音戸学校給食共同調理場
	蒲刈学校給食共同調理場
	学校教育課
	学校安全課

※令和5年4月1日現在