

業務改革(BPR)導入モデル構築サポート業務委託仕様書

1. 業務委託の名称

業務改革(BPR)導入モデル構築サポート業務委託

2. 業務の目的

和歌山県及び県内市町村においては、今後、人口減少や少子化の一層の進行により、限られた職員数で複雑化、多様化する行政課題に対応する必要があると考えられ、職員でなくてもできる業務(定型業務等)を減らし、職員でなければできない業務(企画立案、住民へのサービス提供等の非定型業務)に注力できる環境整備を進めることが必要である。このため、全庁的な取組として、既存の業務プロセスを見直し、再構築を図る「業務改革(BPR)」が喫緊の課題となっている。

今後、和歌山県及び県内市町村の各所属が主体的、継続的に業務改革に取り組むことができるよう、職員の判断を要しない定型業務等を対象に、業務改革のモデルケースとなる事例を構築し、その導入プロセスや導入効果等を庁内で周知することにより、業務改革の機運醸成を図るとともに、その実効性を高める。

3. 委託期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

4. 業務内容

(1) 和歌山県分

ア 対象業務の選定

令和3年度に本県が実施した業務量調査のデータを活用し、職員の判断を要しない定型業務や紙媒体の使用量が多い業務等の中から、県との協議により、BPRによって大きな改善効果が見込まれる業務を対象業務として3~5つ程度選定すること。

なお、対象業務には、複数部局に共通する業務を少なくとも1つ含めること。

イ 業務の詳細分析・課題の明確化

対象業務を担当する所属へのヒアリングやその他必要な情報収集を行い、業務フローや業務時間の分析を行うことにより、課題を明確化すること。

ウ 施策検討・策定

イで明確化した課題に対し、E C R S (Eliminate: 排除できないか、Combine: 結合できないか、Rearrange: 交換できないか、simplify: 簡素化できないか)の観点から業務を整流化・標準化した上で、施策を検討・策定すること。

また、施策検討においては、その導入に係る課題やコスト等について整理を行うとともに、類似業務への横展開の可能性を検討し、当該施策が適用可能な他業務について提案を行うこと。

エ 実証実験・効果検証

ウで策定した施策に基づき実証実験を行い、定性・定量両面での効果検証を行うこと。定量効果については、施策実施前後における業務量・業務時間の推移を検証すること。

オ 業務改革の庁内への周知・啓発

研修会や動画配信等の手段を通じて、職員自らが業務改革に取り組めるよう、BPRの必要性や具体的な実践方法、効果等について職員に周知すること。周知に用いる手段は、本県と協議の上、決定すること。

カ その他

本業務を遂行するに当たり、適切なスケジュール管理、課題管理及び情報管理等を実施すること。

(2) 県内市町村分

ア 対象業務の選定

令和3年度に県内市町村が実施した業務量調査のデータを活用し、全市町村に共通する定型業務や紙媒体の使用量が多い業務等の中から、県及び県内市町村との協議により、BPRによって大きな改善効果が見込まれる業務を対象業務として5つ程度選定すること。

なお、対象業務の選定にあたっては、市町村の意見を丁寧にヒアリングするなど、その意向を十分に踏まえること。

イ 業務の詳細分析・課題の明確化

対象業務について、各市町村へのヒアリングやその他必要な情報収集を行い、業務フローや業務時間の分析を行うことにより、課題を明確化すること。

ウ 施策検討・策定

イで明確化した課題に対し、E C R S (Eliminate : 排除できないか、Combine : 結合できないか、Rearrange : 交換できないか、simplify : 簡素化できないか) の観点から業務を整流化・標準化した上で、施策を検討・策定すること。

また、施策検討においては、その導入に係る課題やコスト等について整理を行うとともに、類似業務への横展開の可能性を検討し、当該施策が適用可能な他業務について提案を行うこと。

エ 施策提案、相談会・勉強会の開催

ウで策定した施策について、各市町村へ提案すること。また、提案を実施する際の具体的な進め方や業務量調査結果の活用方法に係る相談会・勉強会等を開催すること。

オ BPRの核となる人材のスキルアップ

他府県市町村の先進的取組を学ぶ研修会、県内市町村の優良事例を共有する発表会など、団体の枠を越えた情報共有・意見交換の機会を設けることで、BPRの中核を担う市町村担当者のスキルアップを支援すること。

カ その他

本業務を遂行するに当たり、適切なスケジュール管理、課題管理及び情報管理等を実施すること。

5. スケジュール

想定スケジュールを以下に示す。

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
和歌山 県分	契約締結・事業計画書の提出	対象業務の選定	業務の詳細分析・課題の明確化	施策検討・策定	実証実験・効果検証	取組事例の庁内への周知			業務実績報告書・成果物の提出
県内市 町村分		対象業務の選定		施策検討・策定					
			BPRの核となる人材のスキルアップ						

6. 実施体制

受託者において、下記の通り実施体制を構築すること。

- ・本業務に従事する者のうちから、本県との情報共有、進捗・課題管理を行う業務リーダー1名を選任すること。
- ・本業務に従事する者について適切に役割分担を行い、繁忙期への対応等に支障のない体制をとること。
- ・本県への常駐は不要であるが、定期的に(少なくとも1月に1回)本県との打合せ等を実施すること。

7. 提出物

委託業務に係る提出物は、以下のとおりとする。なお、特に指定がない限り、紙媒体1部及び電子データを提出すること。

(1) 委託業務の実施体制が分かる資料

業務リーダーや各業務についてメンバーの役割を明記することとし、契約締結後、速やかに提出すること。

(2) 実施計画書

契約締結後、速やかに提出すること。

(3) 実績報告書

委託業務完了後、活動報告書として、まとめて報告すること。

(4) その他委託業務の実施に当たり県が必要と認めるもの

8. 再委託

本業務の実施に当たり、再委託が必要となる場合は、事前に本県の承認を得ること。

9. 機密保持

- (1) 受託者は、本業務の実施にあたり、知り得た情報を他に漏らしてはならない。本契約が終了し、又は解除された後も同様の義務を負う。
- (2) 受託者は、本県から提供された資料等を厳重に取り扱うものとし、本業務の目的以外のために利用（複写及び加工を含む）し、又は第三者に提供してはならない。
- (3) 受託者は、本業務終了後、速やかに本県から提供された資料等を返還すること。

10. 情報セキュリティ管理

本業務の実施に際して、和歌山県個人情報保護条例（平成14年12月24日条例第66号）、和歌山県情報セキュリティポリシーのほか、関係法令等を遵守すること。

11. その他

受託者において本業務の実施に関し疑義が生じた場合は、速やかに委託者である本県と協議を行い、指示を仰ぐこと。