

長崎市業務改革（BPR）支援業務委託 仕様書

1 業務名 長崎市業務改革（BPR）支援業務委託

2 業務の背景・目的

長崎市においては、人口減少や少子高齢化の進展が見込まれており、これに伴う税収の減少などを背景に今以上に限られた財源や人員の中で、社会環境の変化に伴い複雑化・多様化する行政ニーズに適切に対応していくことが求められている。

このような中で、持続的かつ安定的に質の高いサービスを提供し、市民生活の利便性を向上させるには、全庁でBPR（Business Process Re-engineering）の手法を導入し、業務を抜本的に見直すとともに、デジタル技術やアウトソーシングなどを活用し、業務の効率化・簡素化を図り、職員でしかできない仕事に割り当てる時間を創出していくとともに、職員の適正配置を実現していく必要がある。

本業務では、本市における業務改革（BPR）に関する成功事例の創出をめざし、各所属の業務量やプロセス等を可視化することで業務の問題点・課題を分析し、業務プロセスの見直しや業務効率化に向けた提案等を行う。（別紙1「業務改革の推進 取組みの方向性」を参照。）

3 履行場所 指定場所

4 履行期間 契約締結日から令和8年3月27日（金）

5 業務内容

以下を対象所属とし、(1)～(8)の業務に取り組むこと。

(1)～(8)の具体的手法は提案を求めることとする。

なお、対象所属の概要については別紙2「対象所属の概要」のとおりとし、業務改革に活用したい主なICTツールについては別紙3「長崎市ICTツール一覧」のとおりとする。

また、業務にあたっては、本業務終了後、職員自らが主体的かつ継続的にBPRに取り組めるよう、職員のマインド醸成や技術・知識の習得ができる工夫を行うこと。

【対象所属】

- ・福祉部 障害福祉課
- ・こども部 こども政策課
- ・土木部 土木総務課

(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こと。なお、実施方法については、BPRの手法を活用したものとすること。

(2) 職員研修

対象所属の全職員が業務改革（BPR）の必要性や今年度実施する作業内容を理解するとともに、自らの業務をよりよいものにするという意識改革を行うための職員研修について、対象所属の職員約20名を対象に対面で開催すること。

なお、研修で使用する会場や受講者用の端末等については、発注者において準備する。

(3) 業務実態調査

- ① 現行の対象所属業務（※申請から決定通知などの一連の流れを1業務の単位の目安とする）のプロセス、特性、業務量等を調査し、対象所属における主たる業務の可視化を行うこと。
- ② 調査結果のデータについては、対象所属業務の性質（人でなければできない仕事かどうか）、作業分類（受付、相談、入力、審査など）、作業媒体（紙、電子）等の視点から各対象所属業務内容の詳細が可視化できるものであること。
- ③ 調査にあたっては書面調査のほか、所属間の調査粒度の差が生じないように、対象所属へのヒアリング実施を含む必要な対策を講じること。
- ④ 業務量調査にあたっては、他自治体における同種又は類似業務の経験を活かして、対象所属の負担軽減に最大限配慮すること。また、職員からの問い合わせ対応等、十分なサポート体制を確保すること。

(4) 改善対象業務の選定

- ① 対象所属業務について「(3) 業務実態調査」を行った結果を踏まえ、発注者と受託者が協議の上、その中から改善効果が高いと見込まれる対象所属業務を各所属1件以上、全体で3件以上を選定し、それらを改善対象業務として「(5) 業務詳細分析」以降の工程を実施すること。
- ② 改善対象業務の選定にあたっては、特に高い改善効果が期待できることや、その成果を他の部署にて汎用的に活用できると見込まれることなどの要素を重視したうえで選定するため、受託者において具体的な選定基準の定義や判断材料の準備・提供などを行い、発注者による改善対象業務の選定を支援すること。
- ③ 改善対象業務とならなかった対象所属業務に関しても、他都市と比較した際の業務量の多寡等を踏まえて抽出した問題点を一覧で提示するとともに、それら課題の解消に係る他都市の取組事例を紹介するなど改善に向けた提案を行うこと。

(5) 業務詳細分析

- ① 改善対象業務について、本市から提供する資料や改善対象業務の所管所属へのヒアリングなどを通して、現行業務（作業単位）のプロセス・フロー図等により可視化を図るなど、効果的、効率的な業務遂行を妨げている現行業務の課題等を抽出するとともに、業務改善の範囲等の整理を行うこと。この整理にあたっては、根拠法令や業務の難易度など範囲選定等の判断基準を明確化すること。
- ② 所属へのヒアリングを実施する場合は、他の自治体における分析事例の活用や改善対象業務の知見を有する従事者の配置などにより所属職員の負担軽減を図り、効率的に対応すること。

(6) 改善方針・施策の提案

- ① 業務実態調査の結果を踏まえ、プロセス改革、アウトソーシング、ICT活用などによる業務改善方針の提案を行うこと。
- ② デジタル技術の導入・活用が有効な部分に対しては、既存ICTツールの活用策や改修、新規ICTツールの導入など具体的な改善施策の提案を行うこと。
- ③ 改善施策については、候補となる施策一覧を提示することとし、それぞれ改善にかかる業務量削減、経費削減、実現可能性、実現までの期間の短さ、費用対効果、セキュリティ要件等の観点から分析を行い、改善対象業務毎に効果の高い施策の候補を複数提示すること。

(7) 実証実験・効果検証

- ①改善施策について、最低3施策以上、実証実験及び効果検証を実施すること。
- ②実証実験の対象・方法等については、発注者と受注者で協議し決定する。本市の環境で実施することを基本とするが、本市で導入していないICTツールを活用する場合などは、トライアル利用も含めて受注者において環境を用意すること。また、セキュリティ上の問題が生じる可能性がある場合は、ダミーデータの利用も検討する。
- ③実証実験にあたっては、本番環境への適用を想定して必要な見直しに係る関係者への説明やマニュアルの改訂などの支援も併せて行うこと。

(8) アクションプラン策定

- ①本業務の検討結果として、対象所属業務ごとに、調査、ヒアリングによる業務量・プロセス等の可視化の結果、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、改善手順・手法等を取りまとめたアクションプランを策定すること。
- ②各施策の導入効果を測定できる指標、目標値を設定し、定量評価による進捗管理ができるプランとすること。
- ③策定したアクションプランは、DX推進課及び業務実態調査を行った対象所属の職員20名に対して、内容を共有する場を設けること。

6 専門スタッフの配置

本業務を遂行するに当たり、統括する責任者及び代行する者を配置し、全体業務管理を行うこと。責任者及び代行する者は、市の担当者と連絡を密にし、遺漏のないように努めること。

7 会議及び資料提出

- (1)月次報告会議（月1回程度）を開催し、本業務の進捗状況及び課題などについて報告を行うこと。
- (2)報告書類は月次報告会議開催前日までに準備し、提出を完了すること。
- (3)月次報告会議終了後は、会議内容を書面で本市へ提出をすること。

なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な打合せを行い、十分な意思疎通を図ること。

8 提出物（成果物を含む）

本業務の成果物は、次のとおりとし、電子データにより納品すること。

なお、成果物のファイル形式については、原則マイクロソフトアプリケーション（Word、Excel、Power Point等）とする。

番号	内容（データ送付）	提出期限
1	事業全体の基本計画書・業務工程表・業務実施体制図	契約締結から7日以内
2	業務進捗管理資料	月次報告会議の前日
3	職員研修で使用する資料	職員研修の前日
4	・「5—(3) 業務実態調査」に関連する資料 ・「5—(4) 改善対象業務の選定」に関連する資料 ・「5—(5) 業務詳細分析」に関連する資料 ・「5—(6) 改善方針・施策の提案」に関連する資料	令和7年10月31日（金）

番号	内容（データ送付）	提出期限
5	<ul style="list-style-type: none"> ・「5—(7) 実証実験・効果検証」に関連する資料 ・「5—(8) アクションプラン策定」に関連する資料 ・その他関係資料（業務で収集したデータや個々の調査結果、その他本業務において作成した資料） 	令和8年3月27日（金）

9 スケジュール（予定）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
契約事務等		●	●					●				●
(1)業務の企画			●→									
(2)職員研修			●→									
(3)業務実態調査				●	→							
(4)対象業務の選定												
(5)業務詳細分析												
(6)改善方針・施策の提案												
(7)実証実験・効果検証								●	→			
(8)アクションプラン策定				●	→							

※障害福祉課の支援係については、6月～8月上旬が繁忙期であるため、この一部職員を対象とした「(3)業務実態調査」をこども政策課及び土木総務課における(4)～(6)の業務と順序を入れ替えるなど配慮することとし、スケジュールの調整方法等については提案すること。

10 再委託

受注者は、この契約について委託業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託することができない。また、業務の一部を第三者に委託する場合には、あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。

11 著作権の帰属

本業務により作成された成果物等の著作権は、発注者に帰属するものとする。

12 その他

本仕様書に定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議によって決定することとする。