

業務量調査分析委託業務仕様書

1 委託業務名

業務量調査分析委託業務

2 目的

近年、市民サービスの多様化に加え、感染症対策や頻発する大規模災害への対応業務などにより、職員の業務量は増加している。このような中、限られた人員で安定した行政サービスを継続して提供するためには、業務の最適化が必要である。その課題を解消するため、全庁の業務量調査及び分析を行い、業務量や業務手順を可視化し、デジタル技術の活用やアウトソーシングの導入などによる業務最適化の効果が高い業務を洗い出すことで、業務を効率化し、市民サービスの向上に繋げることを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

4 対象部署

全部署（別添「小郡市組織図（令和4年4月1日現在）」のとおり。）

5 業務内容

本業務では、次の業務内容を行うものとする。ただし、業務内容はプロポーザルの実施により選定した受注者からの企画提案に基づき、発注者と協議し、決定する。

（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。

（2）事業可視化のための調査

全部署の事務事業を対象に、業務量及び業務プロセスなどを可視化するための調査様式を作成し、これを活用した各部署への調査（書面調査に加え、必要に応じて現場観察やヒアリングも可）を実施すること。

調査の実施に当たっては、全庁で共通認識をもって取り組むことができるよう、職員を対象とした事前説明会を実施すること。ただし、事前説明会は、感染症拡大防止の観点からオンラインでの実施も想定すること。調査に当たっては、各部署が調査様式に必要な事項を正しく記入することができるよう、他自治体と同様の事務事業がある場合は、記入の際に他自治体の回答例を参照できるようにすること。また、事前説明会后

も各部署が調査様式への記入を円滑に行うことができるようヘルプデスクを設置すること。

調査様式は、以下の視点を参考に定量的・定性的に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）
- ・事務事業の遂行プロセス
- ・事務事業の業務量
- ・事務事業の各工程に要する処理時間
- ・定型性・専門性などの特性
- ・従事制限等の法的制約の有無
- ・押印を伴う業務の有無

(3) 調査取りまとめの実施

各部署が記入した調査様式に基づき、事務事業の可視化のためのデータ（以下、調査結果という。）を取りまとめること。また、併せて調査結果を基に、調査様式の項目を活用した簡易な業務の手順書を作成すること。

(4) 調査結果の分析

調査結果に基づき、以下の視点を参考に、取り組むべき課題の抽出を行い、業務の効率化が見込める事務事業の分析をすること。

【調査結果分析の視点】

- ・事務事業の執行体制（組織・事務分掌・人員配置）
- ・事務事業の遂行プロセス
- ・事務事業の費用対効果
- ・事務事業の適正な担い手（専門性の有無、従事制限等の法的制約の有無、アウトソーシングやICT導入状況等）
- ・押印を伴う業務
- ・共通業務の横断的比較や他自治体との比較

(5) BPRによる業務改善案の提案

調査結果の分析結果を基に、以下の視点を参考に、特に改善効果が見込める5業務以上を双方協議の上抽出し、事務事業を効果的・効率的に遂行するための具体的な改善案を提案すること。なお、改善案の提案に当たっては、実行した場合の効果を示すこと。

【改善案の提案の視点】

- ・最適な業務執行体制（組織・事務分掌・人員配置）
- ・事務事業の遂行プロセスの省力化

- ・業務効率化の方法（アウトソーシング、AIやRPA等のICT導入可能性）
- ・事務事業に必要な職種、任用形態の選別

※BPR（Business Process Re-engineering）とは業務の効率化を図るために、既存の業務内容、業務フロー、ルール等を全面的に見直し、再設計すること。

（6）業務分析継続手法の提案

本業務終了後も、発注者が継続的に業務分析による事務事業の見直しや最適な組織体制の見直し検討が行える手法の提案を行うこと。

（7）報告書の作成

調査結果、調査結果の分析、改善案の提案をとりまとめた業務報告書を作成し、納品すること。また、本業務全体に対し、検証結果を総括した業務報告書概要版を作成すること。納品時に、業務報告書に関する説明対応を行うこと（状況に応じて、オンラインでの実施可）。

（8）打ち合わせの実施及び議事録の作成

本業務を適正かつ円滑に実施するため、事前にスケジュールや実施方法等を発注者と受注者において打ち合わせを行うこと。また、受注者は発注者に業務の進捗状況の報告を書面にて定期的に行い、双方協議の上、必要に応じて打ち合わせを行うこと。また、受注者は打ち合わせの都度、その内容を記載した議事録を作成し、打ち合わせ後7日以内に発注者に提出すること。

6 成果品

本業務における成果品として、次のものを納品すること。

（1）紙媒体によるもの

- | | |
|-----------|----|
| ①業務報告書 | 3部 |
| ②業務報告書概要版 | 3部 |

（2）電子データによるもの

- | | |
|-----------------------------|----|
| ①業務報告書 | 一式 |
| ②業務報告書概要版 | 一式 |
| ③簡易な業務の手順書 | 一式 |
| ④調査様式及び調査結果（現場観察、ヒアリング内容含む） | 一式 |
| ⑤打ち合わせ議事録、進捗状況報告書 | 一式 |
| ⑥その他、本業務において作成した資料 | 一式 |

なお、特に指定があるものを除き、Microsoft Office WordまたはExcel及びAdobe Acrobat Readerで閲覧できる電子データとすること。

7 完了検査

業務完了時、業務完了届及び上記6の成果品を提出し、検査を受けること。

8 委託料の支払

- (1) 受注者は、上記7に定める検査に合格したときは、発注者に対し契約に基づく額を請求することができる。
- (2) 発注者は、受注者から正当な請求があったときは、請求を受けた日から30日以内に支払わなければならない。

9 個人情報漏洩防止

受注者は、本業務の履行に関し、小郡市個人情報保護条例（平成17年条例第29号）を遵守し、業務上得た行政情報及び個人情報について外部に漏らしてはならない。また、業務完了後においても同様とする。

10 機密保持

受注者は業務上得た行政情報及び個人情報が記録された文書、磁気ディスクその他これらに類するものについて、業務完了後直ちに発注者に返却する又は発注者立会いのもと破棄すること。

11 業務の再委託

- (1) 受注者は、本業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。
- (2) 受注者は、本業務の実施にあたり、必要に応じてその一部を再委託しようとする場合は、再委託の相手方の住所、氏名、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性を書面により提出し、発注者の承認を受けなければならない。
- (3) 受注者は、再委託した業務に伴う当該第三者の行為について、発注者に対して全ての責任を負うものとする。

12 その他

- (1) 本業務の実施にあたり、進捗状況の報告等、発注者との密な連絡に努めること。
- (2) 本業務の履行に関し、業務上得た行政情報及び個人情報、成果品及び資料一式は発注者の許可なく他に公表、貸与、使用、複写、漏洩してはならない。
- (3) 本業務の実施にあたり、本仕様書に定める事項又は定めのない事項で疑

義が生じた場合は、発注者と受注者が双方協議し定めるものとする。

小都市組織図 【令和4年4月1日現在】

