

南城市全庁業務量調査及び業務改革支援委託業務仕様書

1. 業務名

南城市全庁業務量調査及び業務改革支援委託業務

2. 背景・目的

少子高齢化や人口減少が急速に進行する中、南城市(以下「市」という。)が持続可能な市政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。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、市の業務の抜本的な見直しが急務となっている。

本市では、令和5年6月にDXを推進する目的や目指すべき方向性を示した、「南城市DX推進計画」を策定し、行政DXにおいて、行政業務のデジタル化という観点から業務プロセスの改革やデジタル利活用、データの利活用、人材の確保・育成、システム標準化・共通化などを推進することが示されている。

こうした状況を踏まえて、より効率的で効果的な成果を得られる業務態勢を構築していくために、専門的な見地を用いて全庁の業務を対象に業務量調査を実施する。

具体的には、市が実施する業務について、業務量やプロセス等を可視化し、効果的・効率的な業務の遂行を妨げている問題点や課題を分析する。

また、業務調査の結果を踏まえ、職員が主体的にBPR(業務改革)の手法による業務改善に取り組めるようにすることで、市全体の働き方改革の推進に繋げることを目的として、本業務を実施する。

3. 委託期間

契約締結日翌営業日から令和7年9月30日まで

※令和6年度・令和7年度

4. 履行場所

南城市役所及び受託事業者社内

5. 対象

全部署(久高幼稚園、大里こども園、給食センターを除く)

※別添の南城市行政組織図(令和6年4月1日現在)を参照すること

6. 業務内容

本業務を実施するため、概ね次の業務内容を行うものとする。

業務内容は、市の業務についてBPRを行うにあたって、その前段階として必要と思われる事項を示したものであり、受託者からの企画提案に基づき、市と受託者で協議して内容を決定するものとする。

なお、本業務の遂行にあたり、本業務と類似の実績を十分に有し、行政業務に精通する人員を配置すること。

(1) 業務の企画

- ① 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 窓口担当課の業務分析を初年度に優先的に実施すること。(別添:南城市行政組織図参照)

(2) 業務可視化ツール(ソリューション)の導入

本業務で利用する業務可視化ツール(ソリューション)を導入すること。専用ツールを導入する際は、作成した業務フロー等がエクセルなどの汎用ツールで閲覧、編集が可能であれば尚可。

(3) 業務可視化のための全庁業務量調査

- ① 全部署の業務を対象に、業務量及び業務プロセス等を可視化するための調査様式を設計し、これを活用した各部署への調査を実施すること。
- ② 調査様式に必要な事項を正しく記入するためのマニュアルを作成すること。
- ③ 調査開始前には、市の管理職を対象として、本調査を行う意義、調査がもたらす効果等について、他自治体における事例等を踏まえて説明する機会を設けるとともに、各部署の職員を対象として、調査様式の作成方法やツールの操作方法等についての説明会を開催することとし、これにあたっては、全庁で共通認識をもって本業務に積極的に協力できるような工夫を盛り込むこと。
- ④ 他自治体に同様の業務がある場合は、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。
- ⑤ 調査様式への記入を円滑に行うことができるように、様式のパターンやテンプレート等の例を提示すること。
- ⑥ 調査様式への記入を円滑にかつ過度の労力をかけずに進めることを支援するため、各部署における調査において生じた疑義等に対応するための相談会の開催やヘルプデスク等の設置を行うこと。
- ⑦ 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こと。

【業務の可視化の視点(例)】

- ・業務の執行体制(組織・事務分掌・人員配置)
- ・業務の遂行プロセス

- ・業務の各工程に関する処理時間、年間件数、処理媒体
- ・業務の専門性(コア業務、ノンコア業務)
- ・業務の定型度

(4) 業務量調査の取りまとめの実施

各部署が記入した調査様式に基づき、業務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、調査した内容(コア業務、ノンコア業務、定型性、専門性等)について分類や整理ができること。併せて業務量調査の結果を基に、調査様式の項目を活用して業務フローをまとめた業務フローマニュアルを作成すること。

(5) 業務量調査の分析

業務量調査の結果に基づき、以下の視点を参考に、効率的・効果的な業務の遂行の妨げとなっている課題・問題点の抽出・分析を行い、業務の効率化が見込める業務の分析をする。その結果については、報告資料等を通じて、各課へ課題や問題点を共有すること。

【調査結果の分析の視点(例)】

- ・業務の執行体制(組織・事務分掌・人員配置)
- ・業務の遂行プロセス
- ・コア業務、ノンコア業務の定量的な分析
- ・業務の費用対効果
- ・業務改善手法(マクロ、RPA、その他ソリューション等)
- ・業務の適正な担い手(専門性の有無、アウトソーシングやICT導入状況等)
- ・共通業務の横断的比較や他自治体との比較等

(6) 業務改善案の提案

調査結果の分析結果を基に、【調査結果の分析の視点(例)】を参考に、特に大きな改善効果が見込める6以上業務程度を双方協議の上で抽出し、業務を効果的・効率的に遂行するための具体的な改善案及び目標・効果見込を提案するとともに、BPRの手法等を用いた業務改善の取組を支援すること。結果の評価に至っては、効果見込に基づく定量的な評価だけでなく、業務改善が実際の業務にどのように影響を与えたかをアンケート等を用いて定性的に評価できること。

(7) 業務分析継続手法の提案

本業務終了後も、発注者が自ら継続的に業務分析による業務の見直しや最適な組織体制の見直し検討が行える汎用的なBPR手法の提案を行うこと。

(8) 報告書の作成

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。

(9) 打合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について発注者と受注者において打合せを行うこと。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、必要に応じて打合せを行うこと。また、受注者は打合せの都度、その内容を記載した議事録を作成し、打合せ後7日以内に発注者に提出すること。

(10) その他提案

本業務を遂行する上で、人材育成研修、講演、業務効率化・事務改善ソリューションなど、市に有益となる提案があれば提案すること。

7. 成果物に対する権利

本業務によって得られた成果物の所有権は、将来にわたって南城市に帰属するものとする。

8. 秘密の保持

受注者は、本業務の履行にあたって、南城市の情報セキュリティポリシーを遵守し、本業務の過程で知り得た情報等を、南城市市の許可なく第三者に提供及び本業務の目的達成以外の目的で使用してはならない。

9. 損害賠償

受注者は本業務の履行にあたり、事故の責めに帰すべき事由により発注者または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。ただし、その損害が南城市の責めに帰す事由によるときはこの限りではない。

10. 業務実施上の注意

受託者は、業務実施にあたって以下の各号を遵守しなければならない。

- (1) 市と十分な協議のうえ本業務を実施すること。
- (2) 業務を円滑・適正に運営するための組織・人員体制を確保すること。
- (3) 本業務の経理は、他の経理と明確に区分して会計処理を行うこと。
- (4) 本業務の実施や成果の提出において、第三者の知的財産権等を侵害していないことを保証すること。
- (5) 個人情報等の保護すべき情報の取り扱いに万全の対策を講じること。

- (6) 本業務に関して提出した実施計画書に変更が生じた場合は、速やかに変更の実施計画書を提出し、市と協議すること。
- (7) 契約期間中は本業務の進捗状況を適宜市へ報告し、遂行すること。
- (8) 事業の着手・実施・完了にあたって必要書類を提出するほか、本業務にかかる関係書類は他の業務のものと明確に区分して整理すること。

11. 協議

本仕様書に記載のない事項につき、疑義が生じた場合には、南城市と受注者の双方で協議を行い、円滑な解決に努めるものとする。