

甲府市業務プロセス最適化（ＢＰＲ）支援業務委託仕様書

1 業務名

甲府市業務プロセス最適化（ＢＰＲ）支援業務

2 業務概要

(1) 目的

少子高齢化や人口減少等社会情勢の変化が進む中、限られた人的資源で多様化する市民ニーズや行政課題に的確に対応し、必要な行政サービスを提供し続けるためには、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、職員が本来注力すべき業務に専念できる環境を構築する必要がある。

本業務は、職員自らが主体的かつ継続的に業務プロセス最適化に取り組めるよう、高度な専門的知識やノウハウを有する民間事業者による伴走支援を実施し、本市における業務プロセス最適化に関する成功事例を創出することを目的とする。

(2) 履行場所

甲府市総務部 総務総室 ＤＸ推進課（甲府市丸の内一丁目１８番１号）及び
指定場所

(3) 履行期間

契約締結日から令和８年３月３１日まで

3 業務内容

2(1)の目的を踏まえ、(1)～(8)の業務に取り組むこと。

(1)～(8)の具体的な手法は提案を求めることとする。

(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。なお、実施方法については、ＢＰＲ（Business Process Re-engineering）の手法を活用したものとすること。

(2) 研修プログラムの実施

ア 目的

ＢＰＲへの理解と意欲を高め、職員自らが実践可能な手法やノウハウを習得する。

なお、研修プログラムの中で対象業務の候補を抽出することを想定している。

イ 対象者

(ア) DX推進員

組織内のBPRを効果的に進めるため、各部局内におけるDX推進の中核となる職員（各部局総務課庶務担当係長）

(イ) 一般職員

対象候補となる業務に従事する担当課職員

ウ 実施方法・回数

研修プログラムは、座学、ワークショップ、ケーススタディ、グループディスカッションなど、効果的な形式により実施すること。なお、実施回数については指定しない。

例) 初回研修：DX推進員に対しBPRのノウハウを習得させ、具体的な業務の選定手法を学ぶ。

2 回 目：初回研修をもとにDX推進員が選定した業務に対し、担当課職員とともにBPRを体験する。

(3) 対象業務の選定

対象業務の選定にあたっては、研修等を踏まえ、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、本市と協議の上行うこと。

業務数は5業務を基本とし、提案価格の範囲内で業務数について提案すること。なお、業務数は、原則、申請からバックヤード処理を経て決定通知の送付まで等の一連のフローを1件とするが、必要に応じて本市と受注者の協議の上決定する。

(4) 現状把握・業務の可視化

担当課職員へのヒアリング等により、業務フローを作成し、業務量を定量的及び定性的に可視化すること。

(5) 業務分析・課題設定

作成した現状の業務フローをもとに、非効率な部分、処理に時間がかかっている部分などを、聞き取りを参考にしながら整理し、問題点の抽出、その要因の追及、課題の設定、及び課題の優先順位付けを行うこと。

(6) 改善計画策定

(5)で設定した課題に対し、具体的な改善策を検討し業務プロセス最適化に向けた計画を立案すること。計画立案にあたっては、業務ごとに最適化の定義を示すこと。

なお、改善策の検討においては、次の順序で行うこと。

ア 運用ルールの見直し、業務プロセスの省略・統合

イ 既存のデジタルツール（別紙参照）の活用

ウ 新たなツールの導入

また、改善計画策定においては、その導入に係る課題やコスト等について整理

するとともに、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。

さらに、策定した計画については、次年度予算案につながるような定量的な効果検証を実施するとともに、10月中旬までに具体的な改善策をまとめた改善計画書を提出すること。

(7) 計画実行支援

(6)で策定された改善計画の実行に係る支援を行うこと。なお、業務プロセスの再構築中や再構築したプロセスの実行中に新たに発生した課題に対しても支援を行うこと。

また、導入を検討するデジタルツールに関する情報提供や、補助金・交付金及び予算要求に向けた資料作成のアドバイスをを行うこと。

加えて、業務の可視化や分析等において、後年にランニングコストが発生する専用ツール等を使用する場合は明記するとともに、専用ツールによらない手法についても提案すること。

(8) 報告

受注者は(1)～(7)に係る計画、進捗、実施内容及び、本業務を通じて見えてきた次年度以降の業務プロセス最適化推進に向けた活動指針等について、対象業務ごとの報告書を作成すること。

また、改善対象業務の担当課所属職員（所属長含む）に対して、内容を共有する場を設けること。

(9) その他支援

(1)～(8)の他、提案価格の範囲内で業務プロセス最適化の推進に係る支援策がある場合は、提案すること。

4 実施体制

受注者は、本業務の実施にあたり類似業務に携わった経験を有する専門スタッフを配置し、伴走型支援及び本市からの相談等に迅速に対応できる十分な支援体制について具体的に提案すること。

本業務の遂行にあたっては「統括責任者」「現場責任者」「現場担当者」を配置すること。

ア 統括責任者

プロジェクトを統括し、全体工程の進捗管理を行う

イ 現場責任者

各工程において中心的役割を果たし、現場を管理する

ウ 現場担当者

現場責任者の指示に従い各作業を行う

また、業務を適正かつ円滑に実施するため、本市（推進課・担当課）との打合せ・対話の頻度及び手段（対面・オンラインなど）について提案すること。ただし、特に業務担当課との打ち合わせにおいて、初回及び重要な議題を扱うとき等、本市が現地での実施を求めた場合には、これに応じること。

5 打合せ等の記録作成

本市と受注者の打合せ等において、業務進捗状況の報告、業務方針及び疑義事項の確認等、その内容については受注者がその都度記録を作成し、打合せ後5営業日以内に本市へ報告すること。

6 資料等の提供・管理

本市は、本業務の実施に際し、必要かつ可能な範囲において受注者に関連資料を提供または貸与するものとする。

受注者は、本業務において市から提供または貸与される資料等の重要性を認識し、資料等の破損、滅失及び盗難等の事故のないように取扱い、使用後は速やかに返却する。

その他業務の遂行上必要な資料については、受注者の責任において収集すること。

7 成果品

本業務において作成した次の資料について、指定の期日までに提出すること。

No.	成果品	内容	期限
1	業務計画書	・業務概要 ・実施方針 ・実施体制 ※業務従事者の一覧（職名、氏名、実務経験、保有資格等）及び役割分担等を示したもの ・連絡体制（緊急時を含む） ・成果品の内容 ・その他必要な事項	契約締結から 10日以内
2	業務工程表	業務全体の実施計画（業務範囲、作業内容、スケジュール等）を示したもの。	契約締結から 10日以内
3	進捗状況等 報告書	業務の履行状況（進捗状況、協議内容、課題等）を対象業務ごとに月1回取りまとめたもの。	翌月10日まで
4	現状分析結果 報告書	現状分析結果（調査・ヒアリング、現行業務プロセス可視化、課題等）について対象業務ごとに取りまとめたもの。	分析結果の取り まとめ完了後速 やかに
5	改善計画書	現状分析結果に基づく改善策の検討内容、実行する改善策、実行支援の内容等を対象業務ごとに取りまとめたもの。	10月中旬
6	最終報告書	・本業務の実施結果（調査・ヒアリング結果、業務プロセスの可視化の結果、問題点・課題、改善策及び改善策実行、後の効果推定等）を対象業務ごとに取りまとめたもの。また、その概要版。 ・対象業務ごとの次年度以降の業務プロセス最適化推進に向けた活動指針。	実施結果の取り まとめ完了後速 やかに
7	その他業務実 施に係る資料	・打合わせ協議等に係る資料及びその記録等、本業務で作成した資料一式（研修で利用した資料含む）	随時

- (1) 成果品は特に指定がない限り、電子データとし、CD-R に格納して納品すること。
なお、電子データについては、本市が使用する Microsoft 365 に対応して作成すること。
- (2) 成果品に修正の指示があった場合は、速やかに修正を行い、提出すること。
- (3) 成果品は全て本市の帰属とし、受注者は市の許可なく成果品などを第三者に公表または貸与してはならない。

8 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		●契約締結					●成果物中間提出				実績報告●	
(1)業務の企画		●→					┃					
(2)研修プログラム			●→				┃					
(3)対象業務の選定				●→			┃					
(4)現状把握・ 業務の可視化 (5)分析・ 課題設定 (6)改善計画策定					●→	→	┃					
(7)計画実行支援							●→	→	→	→	→	→
(8)報告											●→	

9 その他

- (1) 受注者は、業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規程、基準、指針等について遵守しなければならない。
- (2) 本業務に係る情報資産の取り扱いについては、甲府市情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- (3) 本市は受注者に必要な情報を提供するものとする。
- (4) 業務中に知り得た事項を第三者に漏洩し、または開示してはならない。履行期間終了後においても同様とする。
- (5) 本仕様書に記載のない事項であっても、業務を遂行するために必要な事項は本市に報告し、協議の上、実施するものとする。
- (6) 受注者は、本業務の履行を第三者に委託してはならない。ただし、業務の一部について、事前に書面で申請し、本市の書面による承認を得た場合はこの限りでない。
- (7) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合や、本仕様書に明記されていない事項及び疑義が生じた場合は、本市と受注者が協議の上、決定する。