

## 甲府市全庁業務量調査等支援業務委託 仕様書

## 1 業務名

甲府市全庁業務量調査等支援業務

## 2 業務概要

## (1) 目的

少子高齢化や人口減少等の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し、デジタル技術やアウトソーシング等の活用により業務の効率化・簡素化を図ることで、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、全庁の業務について、業務量、業務内容及び業務プロセス等を可視化し、業務の現状及び課題を把握するとともに、今後のBPRの検討に資する基礎資料を整備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9年3月31日まで

## 3 対象範囲

## (1) 対象組織

【資料3-2】全庁業務量調査対象課を参照

## (2) 対象業務

原則として各部署が所管する全業務とする。

ただし、調査の実施に当たり、対象範囲の取扱いについて整理が必要となる場合は、市と協議のうえ定めるものとする。

## (3) 調査単位等の整理

調査単位は、本業務の目的及び求める成果を実現するために最適な単位・粒度（業務分類、調査単位、記入粒度及び集計単位の考え方等）を受注者が提案すること。併せて、提案にあたってはその考え方及び理由を示すこと。

また、各部署における業務範囲のばらつきを抑制するため、調査票、記入マニュアル及び記入例において、業務の分解水準や記載方法を具体的に示すこと。

#### 4 業務内容

##### (1) 業務実施計画の作成

受注者は、契約締結後速やかに、次に掲げる内容を含む業務実施計画書を作成し、市の承認を得ること。

- ア 業務実施体制
- イ 全体工程
- ウ 調査実施方法（調査単位及び記入粒度の考え方を含む）
- エ 市及び受注者の役割分担
- オ 調査票の配布、回収、確認及び補正の方法
- カ 各部署への説明及び支援方法
- キ 情報管理の方法
- ク その他必要な事項

##### (2) 調査票、記入マニュアル等の作成

受注者は、職員が正確かつ過度な負担なく回答できるよう、次の資料を作成すること。

- ア 調査票
- イ 記入マニュアル
- ウ 記入例
- エ 想定問答集
- オ 庁内周知用資料
- カ その他必要な資料

##### (3) 説明会及び問い合わせ対応

受注者は、調査開始前に管理職向け及び実務担当者向けの説明会を実施すること。

説明会は、対面又はオンラインその他効果的な方法により実施するものとし、説明資料は説明会后に庁内で共有可能な形式で提供すること。

また、調査期間中は、各部署からの問い合わせに対応し、必要に応じて記入内容の確認及び補正支援を行うこと。

必要に応じて、相談対応、質問受付窓口、追加説明資料の提供等を行い、調査の円滑な実施を支援すること。

##### (4) 全庁業務量調査の実施

受注者は、各部署が所管する業務の内容及び業務量を把握するための調査を実施すること。

調査は、職員が過度な負担なく、正確かつ比較可能な形で実施できるよう設計すること。

調査項目には、少なくとも次の観点を含めること。

- ア 業務名
- イ 業務概要
- ウ 対象者
- エ 年間、月間又は繁忙期を含む業務量
- オ 従事人数又は従事時間
- カ 業務工程の概要
- キ 主な工程、関係者及び役割分担
- ク 利用する様式、システムその他の処理媒体
- ケ 定型性
- コ 専門性
- サ 法令等による制約の有無
- シ 受付及び処理方法
- ス その他分析に必要な事項

(5) 調査結果の集計及び可視化

受注者は、回収した調査票の内容を集計し、部署別、業務別、分類別等に整理したうえで、業務量及び業務特性を可視化すること。

可視化に当たっては、少なくとも次の観点を含めること。

- ア 部署別業務量
- イ 業務分類別の業務量
- ウ 定型業務及び非定型業務の整理
- エ 専門性の高低の整理
- オ 繁忙期の偏在状況
- カ 紙、Excel、個別システム等の処理媒体の状況
- キ 属人化又は特定部署・特定職位への集中の状況
- ク デジタル化、標準化、集約化又は外部委託の検討余地がある業務の整理
- ケ 今後詳細分析が必要と考えられる業務の整理

(6) 分析及び課題整理

受注者は、調査結果に基づき、次の観点から分析を行うこと。

- ア 業務量の偏在状況
- イ 業務特性の傾向
- ウ 定型化、標準化又は集約化の検討余地
- エ デジタル化の検討余地
- オ 外部委託、役割分担の見直し等の検討余地
- カ 今後、重点的に見直し検討を行う候補業務の抽出
- キ 所属単位における業務分担、繁閑差及び業務偏在の状況
- ク 時間外勤務縮減、職員負担軽減及び組織編成の検討に資する観点

ケ 5つ以上の同規模自治体等との比較

コ その他業務の現状把握に資する観点

また、上記分析を踏まえ、改善効果、実現可能性、横展開可能性等の観点から、今後重点的に見直しを検討すべき候補業務を抽出し、その選定理由及び優先順位付けの考え方を示すこと。

なお、分析に専用ツール等を使用する場合は、本市のL G W A N環境内で正常に稼働するものとし、次年度以降にランニングコストが発生する場合は金額を明記すること。

#### (7) 活用資料の整理

受注者は、本業務の結果を市が次年度以降の検討に活用できるよう、次に掲げる資料を作成すること。

ア 全庁業務量調査結果一覧

イ 部署別分析資料

ウ 業務分類別分析資料

エ 比較分析結果を含む分析結果資料

オ 今後の検討候補業務一覧及び重点候補業務の抽出理由・優先順位付けを整理した資料

カ 調査結果の見方及び活用方法を整理した資料

キ 庁内共有又は管理職説明に活用可能な概要資料

ク その他市が活用上必要と認める資料

#### (8) その他支援

上記のほか、受注者は、本業務の円滑な実施及び調査結果の庁内活用に資する支援策がある場合は、提案価格の範囲内で提案し、実施すること。なお、支援策には、調査結果の読み解きに関する助言、今後の詳細分析に向けた論点整理、庁内説明用資料の作成支援等を含むことができる。

### 5 成果品

受注者は、次の成果品を納品すること。

(1) 業務実施計画書

(2) 調査票一式

(3) 記入マニュアル、記入例、想定問答集

(4) 説明会資料

(5) 全庁業務量調査結果一覧

(6) 部署別・分類別集計資料

(7) 比較分析結果を含む分析結果報告書

(8) 概要版報告書

- (9) 今後の検討候補業務一覧及び重点候補業務の抽出理由・優先順位付けを整理した資料
- (10) 調査結果の見方及び活用方法を整理した資料
- (11) 打合せ記録その他本業務で作成した資料一式
- (12) その他市が必要と認めるもの

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。

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。

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。

## 6 打合せ等の記録作成

受注者は、業務期間中、市と十分に協議しながら業務を進めること。

定例打合せは月2回以上を基本とし、必要に応じて随時開催するものとする。

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。

## 7 情報管理等

受注者は、本業務の履行に当たり知り得た情報を適切に管理し、市の承諾なく第三者に漏らしてはならない。本業務の完了後も同様とする。

また、本業務に係る情報資産の取扱いについては、甲府市情報セキュリティポリシーその他関係規程を遵守すること。

## 8 スケジュール（予定）

	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)業務実施計画の作成			●→								
(2)調査票、記入マニュアル等の作成			●→								
(3)説明会及び問い合わせ対応			●→	●→	→	→	→				
(4)全庁業務量調査の実施				●→	→	→	→				
(5)調査結果の集計及び可視化							●→				
(6)分析及び課題整理							●→				
(7)活用資料の整理							●→	→	→	→	→
(8)その他支援			●→	→	→	→	→	→	→	→	→

## 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。