

小山市全庁業務量調査等業務委託仕様書

1. 業務名称

小山市全庁業務量調査等業務委託（以下「本業務」という。）

2. 業務の目的

単純なノンコア業務にかかっている職員のリソースを、職員にしかできないコア業務へシフトできるようにすることで、市民サービスの向上と職員の働き方改革の推進を図るため、業務のデジタル化・オンライン化を念頭に置いた全庁的なBPRを実施する予定である。より効果的・効率的にBPRを行うためには各業務の業務フロー、所要時間及び必要人工といった業務量の把握は必要不可欠である。本事業は庁内全所属の業務を調査分析し、全庁的なBPRに資する庁内業務量のデータを取得することを目的とする。

3. 業務期間

契約締結日の翌日から令和5年3月31日まで

4. 業務の実施

- (1) 本業務は、本仕様書に基づいて実施すること。
- (2) 受託者は、業務の実施にあたり、関係法令及び例規を遵守すること。
- (3) 受託者は、業務の実施にあたり、市と十分な協議を行い、その意図や目的を理解した上で、適切な実施体制、人員配置のもとで進めること。
- (4) 受託者は、業務の実施にあたり、業務にかかる最新の事例、情報等を収集し、業務への反映に努めるとともに、実効性の高い具体的な報告を行うこと。
- (5) 受託者は、業務の進捗について、市に対して定期的に報告を行うこと。
- (6) 受託者は、業務の遂行上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。
- (7) 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- (8) 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ市に書面により報告し、市の承認を得ること。なお、再委託先事業者が再委託業務の全部または一部を別の第三者に再々委託することは認めない。
- (9) 本仕様書に定めのない事項や本業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、速やかに市と協議を行い、指示を仰ぐこと。

5. 対象となる部署

庁内全所属（公民館・消防署・保育所含む）（※別紙1・2参照）

6. 提出書類

- (1) 受託者は、契約締結後10日以内に次にあげる書類を提出し、承認を受けなければならない。
 - ① 業務工程表
 - ② 業務費内訳書
 - ③ 業務責任者通知書
 - ④ 業務計画書
 - ⑤ その他市が必要と認める書類等
- 「④ 業務計画書」には以下の事項を記載すること。
- (ア) 業務概要
 - (イ) 実施方針
 - (ウ) 業務工程

- (工) 業務組織計画
- (オ) 成果品の内容
- (カ) 連絡体制（緊急時を含む）
- (キ) その他必要な事項

(2) 受託者は、業務完了後直ちに、委託完了届を提出すること。

7. 打合せ及び記録作成

業務を適正かつ円滑に実施するため、受託者は市と打合せを行い、業務進捗状況の報告、業務方針及び疑義事項の確認等を行い、その内容については受託者がその都度記録を作成すること。

8. 資料の管理

受託者は、本業務において市から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、受託者の責任において収集すること。

9. 成果品検査

受託者は、業務完了後、成果品について市の検査を受けるものとし、市から本業務に適合しないとして修正の指示があった場合には、速やかに修正を行うものとする。

10. 成果品の管理及び帰属

本業務の成果品は全て市の帰属とし、受託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。

11. 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。なお、業務内容は、市の業務分析に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。

(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。なお、別途実施している情報システムの標準化対応業務にて類似調査（別紙3参照）を行っていることを配慮し、実施方法やスケジュール等を調整すること。

(2) 全庁業務量調査分析

全部署の業務を対象に、業務の業務量・プロセス等を可視化するための業務調査票等（以下「調査票」という。）を設計し、これに基づき、各部署への調査（書面調査のほか、ヒアリング等の実施も可）を実施する。

調査に当たっては、各課が調査票に必要事項を正しく記入するためのマニュアルを作成するとともに、全庁で共通認識をもって本業務に積極的に取り組むことができるよう具体的な方策をとること。

さらに、各課が記入した調査票に基づき、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。

(3) 調査票は、以下の可視化の視点を定量的・定性的に調査できる内容とすること。

- ① 業務の執行体制（組織・事務分掌・人員配置）
- ② 業務の遂行の流れ（プロセス）の分析
- ③ 事務の各工程に要する処理時間
- ④ コア、ノンコア業務の分析
- ⑤ 定型性・専門性などの特性

- ⑥ 従事制限等の法的制約の有無
 - ⑦ その他、必要な事項
- (4) 調査結果を取りまとめた後は、必要に応じて補完調査を実施すること。

12. 業務量の分析

- (1) 上記調査を踏まえて、以下の項目に基づき業務量の分析を行うこと。その際、小山市独自の観点に偏らないように人口規模が同程度の複数の自治体との比較を行うことが望ましい。
- ① 業務量調査では、業務の性質に応じて、職員でなければできない仕事（コア）、職員でなくともできる作業（ノンコア）の観点で定量的な分析を実施すること。
 - ② 受託者独自のノウハウを活用し、業務量データ分析及びノンコア業務、コア業務別に改善点を明示すること。
 - ③ ICT ツール・BPO 等の導入について、候補業務一覧を提示し、施策導入による予測効果を推定すること。
- (2) 業務量分析サポートツールの提供
市が業務分析を独自に実施できるよう業務量分析サポートツールを提供すること。ツールは業務の性質（コア、ノンコア業務）、作業分類、作業媒体等の視点から、部署別の業務量の分布を可視化できる機能を備えていること。
- (3) 全庁業務量調査結果レポートの提供
調査分析結果についてレポートを作成すること。レポートには、全庁業務量データ分布から業務プロセスの品質劣化要因の大きい部署、業務、作業を分析し、課題を仮説化し、その解決の方向性を明示すること。
- (4) 調査結果分析について報告会を実施すること。
- (5) 全庁統一の業務手順書を整備する仕組みを以下に基づき提案すること。
- ① 効率的に業務手順書の整備を行えるよう、事業者独自のノウハウやデータを活用するなど、担当課の負担を軽減するよう配慮すること。
 - ② BPR 推進及び組織ナレッジの形式化・共有化を図ることを目的に、業務手順書の作成実施状況のモニタリング、品質レビュー、アドバイス等による業務標準化のマネジメント手法等の仕組みも提案すること。
 - ③ 業務のデジタル化、オンライン化を念頭に置いた仕組みを提案すること。
- (6) 専門スタッフの配置
本業務を遂行するにあたり、行政業務や業務に携わった経験を有するスタッフを配置し業務分析を行うこと。

13. 成果品

当業務における主な成果品は、以下のものとし、電子データ形式 (PDF 等) で納品すること。

- (1) 業務量調査報告書
- (2) 業務量調査報告書（概要版）
- (3) 調査等の過程で収集・作成・整理した図表等の資料
図表等の資料については、特に指定があるものを除き Microsoft Office Word 又は Excel で閲覧できる電子データで納品すること。

14. 委託料の支払い

市は、委託業務の完了を確認した後、支払い請求書を受理したときは、請求があった日から起算して30日以内に一括して委託料を支払うものとする。

15. 守秘義務および個人情報保護

- (1) 受託者は、個人情報及び特定個人情報取扱特記事項（別紙4）を遵守すること。
- (2) 受託者は、本委託事業で取り扱う個人情報、その他の機密情報等について、第三者に提供、漏洩及び開示並びに目的外使用を行ってはならない。また、本委託事業の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。本取扱は本委託事業が終了（解除の場合も含む）した後についても同様とする。
- (3) 個人情報、その他の機密情報等については、本仕様で示す作業の目的の範囲内でのみ使用するものとし、複製、複写又は改変が必要な場合は、書面による承諾を受けなければならない。
- (4) 受託者は、業務従事者、またはその関係者に関わらず情報機器（携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ等の周辺機器を含む）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下、「情報端末等」という。）の無断持ち込みを禁止する。受託事業者が情報機器等を持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告の上、事前に小山市の許可を得て持ち込むこととする。なお、受託者は、情報端末等の保管場所、使用場所については小山市と協議の上決定すること。
- (5) 本事業の遂行において、本条各項の義務を遵守するための機密保持契約書を締結する等、機密保持について必要となる措置を行うこと。機密保持契約に必要となる書類は、受託者が用意すること。

16. その他

- (1) 本業務により得られた成果品及び資料、情報等は、市の許可なく他に公表、貸与、使用、複写、遺漏してはならない。
- (2) 受託者は、本業務中に事故が生じないよう細心の注意を払うとともに、万が一事故が発生した場合には、生じた事故に対して一切の責任を負うものとし、事故状況等を速やかに市に報告し、最善の処置を行わなければならない。
- (3) 業務完了後に、受託者の責に帰すべき事由による成果品の不良個所があった場合は、受託者が速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これにかかる費用は受託者が負担するものとする。
- (4) 本仕様書に記載のない事項及び業務の実施に当たり疑義が生じた場合は、その都度小山市と協議を行い、指示に従うこと。

【参考】

- ・小山市行政機構組織図（別紙1）
- ・小山市事務一覧表（別紙2）
- ・システム標準仕様書業務フローとの差異分析実施スケジュール（別紙3）
- ・個人情報及び特定個人情報特記事項（別紙4）