

一宮市 BPR 伴走支援業務委託仕様書

1. 業務名

BPR 伴走支援業務委託

2. 目的

本業務は、全庁を対象として業務改革(BPR)を推進し、住民利便性の向上及び職員の業務効率化を図ることを目的とする。あわせて、行政手続のオンライン化を推進し、申請手続のデジタル化と窓口負担の軽減を実現する。

3. 業務期間

契約締結後から 2027 年 3 月 15 日まで

4. 業務内容

下表の業務内容を実施すること。

(実施必須)

タイトル	対象範囲	内容	備考
①BPR 推進集合研修	希望者 (60 名程度を想定)	伴走支援に先立ち、全庁に対し BPR 推進の基礎を定着させるため、ハンズオン形式の集合研修	1 日間
②BPR 伴走支援	5 業務程度	伴走支援を希望する課室から 5 業務程度を選定して、BPR 伴走支援を実施。1 業務 10 回程度 (月 1~2 回) の打合せ、ツール作成支援等の伴走支援を実施する。	5 業務×10 回程度 ※4 業務×10 回 +2 業務×5 回などの対応も可とする
③RPA 操作研修	希望者 (40 名程度を想定)	伴走支援業務に限らず、希望者に RPA ツールの操作方法の研修を実施すること。	2 日間 一宮市ツール : WinActor
④申請フォーム作成	希望する課室 (5 課、50 手続きを想定)	行政手続オンライン化推進のため申請フォームの作成支援を実施 一宮市ツール : LoGo フォーム、Graffer 社グラファースマート申請 (愛知県内共同利用)	実地でなくてもウェブ会議やメール対応も可

(実施任意)

タイトル	対象範囲	内容	備考
⑤BI ツール操作 研修	希望者 (30 名程度の 想定)	EBPM を庁内に浸透させるため、 Tableau などの BI ツールを実際に 利用し、ハンズオン形式で研修を 行う。	1 日間 ライセンスは受 注者が用意する

5. 業務内容詳細

5.1 全体統括(プロジェクト管理)

受注者は、以下を満たす形で本業務を統括すること。

- ・推進体制(役割分担、窓口、連絡系統)の設計・運営
- ・実施計画書(スケジュール、会議体、WBS、成果物、リスク管理等)の作成
- ・月次の進捗管理、課題管理(課題票等)及び改善提案
- ・発注者の意思決定に資する報告資料(幹部報告用を含む)の作成

5.2 BPR 推進集合研修(伴走開始前/ハンズオン形式)

受注者は、伴走支援に先立ち、全庁に対し BPR 推進の基礎を定着させるため、ハンズオン形式の集合研修を実施すること。

目的: BPR の考え方、現状可視化、課題抽出、To-Be 設計、効果測定の基本を、演習を通じて習得させる

研修内容(例):

- ・ BPR の基本、行政事務における典型的なムダ/手戻り
- ・ As-Is 業務フロー作成演習、課題抽出演習
- ・ To-Be 設計演習(標準化、簡素化、デジタル前提)
- ・ 効果指標(KPI)と測定方法
- ・ 改善の庁内合意形成の進め方

研修成果物: 研修資料一式、演習テンプレート(フロー/課題一覧/改善案)、参加者向け持ち帰り資料

5.3 BPR 伴走支援(5 業務分)

受注者は、発注者が選定する 5 業務について、BPR の各工程を伴走支援すること。

各業務について月 1 回以上の打合せ・ツール作成支援等業務を実施し、必要に応じて臨時打合せ、ワークショップ等を追加すること。

(1) 現状把握(As-Is)

業務プロセスの可視化(業務フロー、帳票/様式、処理ルール、関係者/役割)

業務量の把握(処理件数、作業時間、ピーク、手戻り、待ち時間)

課題の整理(ボトルネック、属人化、二重入力、転記、確認負荷 等)

(2) 課題分析・改善方針策定

課題の原因分析と優先順位付け

改善案の整理(廃止/簡素化/標準化/集約/分離、デジタル化、外部連携 等)

法令・条例・規程・運用上の制約点の整理と対応方針案

(3) To-Be 設計

To-Be 業務フロー、役割分担(RACI 等)の設計

必要なルール/様式/マニュアル改定案の作成

システム活用方針(既存システム、RPA、申請フォーム等との関係整理)

(4) 実装・定着支援

試行(トライアル)の計画と実施支援

庁内調整(関係課・情報政策・法務・文書等との調整支援)

定着に向けた運用設計、周知資料、簡易マニュアル作成

(5) 効果測定・振り返り

KPI の設定、ベースライン取得支援

効果(工数削減、処理時間短縮、手戻り削減等)の算定支援

振り返りと横展開に向けた示唆の整理

成功事例として庁内周知資料作成

※(1)～(5)全てを実施しなくても、十分に業務改革効果が得られる場合は、発注者と協議の上、省略することができる。

5.4 RPA 操作研修(ハンズオン含む)

受注者は、BPR の手段として RPA を適切に活用できるよう、RPA 操作研修を実施すること。

目的: 典型業務(データ転記、定型抽出、帳票作成等)を題材に、RPA の基本操作と適用判断を習得させる

内容(例):

- ・ RPA 適用の向き不向き、リスク(例外処理、保守性)
- ・ シナリオ作成の基本(入力/処理/出力、エラー処理)
- ・ 実行管理・運用(権限、端末、スケジュール、ログ)

ライセンス等: 実際にソフトウェアを使用し実施する場合、ライセンスは受注者にて用意すること。実施時期については協議にて取り決める。また PC については発注者で用意する。
 研修成果物: 研修資料、演習用データ/手順書(可能な範囲で)

5.4 行政手続オンライン化作成支援(申請フォーム作成: 50 手続)

受注者は、発注者が指定する 50 手続について、オンライン申請フォームの作成を担当課が実施できるように支援すること。

※利用するツールは LoGo フォーム(トラストバンク社)及びグラファースマート申請(Graffer 社: 愛知県自治体共同利用)とする。

(1) 対象手続の整理

発注者が作成した対象手続一覧の優先順位付けと作成に関する伴走支援スケジュールの提案

(2) フォーム設計・作成

対象手続担当課職員にヒアリングを行い、以下項目の業務を実施

- ・ 入力項目設計(必須/任意、入力チェック、選択肢設計、ガイドンス文)
- ・ 添付ファイル要件、受付通知、差戻し/不備対応の運用設計
- ・ 申請データの後段処理(台帳/システム/Excel 等)を踏まえたデータ設計
- ・ 申請フォーム作成支援、テスト、修正、公開支援

※申請フォーム作成については担当課と協議の上作成支援をすること。

(3) マニュアル・運用整備

- ・ 職員向け運用手順(受付、確認、差戻し、決裁、保存)の整理
- ・ 市民向け案内文(申請方法、注意事項、よくある質問)の案作成

※手続きによっては担当課と協議の上、省略することができる

6. 実施体制・役割

受注者は、少なくとも以下の役割を配置すること。

統括責任者(PM): 全体計画、品質、進捗・課題管理、対外調整

BPR 支援担当: 業務分析、ファシリテーション、To-Be 設計支援

オンライン化支援担当: フォーム設計/作成、テスト、公開支援

研修講師(兼務可): BPR 集合研修、RPA 操作研修の設計・実施

※担当者の変更がある場合は、同等以上の能力を有する者を充て、事前に発注者の承認を得ること。

また、受注者は5自治体以上での BPR 業務支援実績を有すこと。

7. 会議体・打合せ

全体定例: 2 回以上(進捗、課題、意思決定事項の確認)

業務別定例: 各モデル業務ごとに月 1 回以上

その他: 必要に応じてワークショップ、臨時会議を実施

8. 成果物

成果物は、原則として編集可能形式(例: Word/Excel/PowerPoint 等)で納品すること。最低限、以下を含むこと。

(1) 計画・管理系

- ・実施計画書(WBS、会議体、成果物一覧、リスク管理)
- ・月次報告書(進捗、課題、次月計画)
- ・課題管理表/ToDo 一覧
- ・庁内向け周知資料(伴走支援業務の概要と横展開のすすめ、見込まれる効果等)

(2) BPR(5 業務分)

- ・As-Is 業務フロー、業務量把握資料
- ・課題一覧(優先度、原因、影響、対応案)
- ・To-Be 業務フロー、役割分担資料
- ・改善実装計画(手順改定、様式改定、試行計画、定着計画)
- ・効果測定資料(KPI、ベースライン、算定結果、根拠)

(3) オンライン化(50 手続分)

- ・対象手続一覧(設計情報を含む)
- ・申請フォーム(50 手続)の作成支援内容
- ・運用手順書(職員向け)、市民向け案内文案

(4) 研修

- ・ BPR 推進集合研修: 研修資料、演習テンプレート
- ・ RPA 操作研修: 研修資料、演習手順書(可能な範囲で)

9. 品質管理・受入(検収)

受注者は成果物について、誤記・欠落・整合不備がないことを確認のうえ提出すること。
検収は、発注者が成果物の内容を確認し、必要に応じて修正依頼を行い、受注者がこれを反映した後完了とする。

10. 情報セキュリティ・個人情報保護

受注者は、業務上知り得た情報を本業務以外に使用してはならない。
個人情報を取り扱う可能性がある場合、発注者の規程・指示に従い、適切な安全管理措置(アクセス制御、持出し制限、暗号化等)を講じること。
再委託する場合は、発注者の承認を得るとともに、同等の安全管理措置を再委託先に義務付けること。

11. 留意事項

本仕様の実効性確保のため、以下は契約締結後速やかに発注者と受注者で確定すること。

- ・ モデル 5 業務の選定、対象手続 50 件の確定
- ・ 研修の対象人数、回数、会場/実施形態
- ・ オンライン申請の利用基盤(使用ツール、アカウント、権限、公開手順)
- ・ RPA の利用環境(製品、端末、実行方式、権限)

12. 提案書の構成

- ①事業者の概要、BPR 伴走支援業務実績(自治体規模や回数等)
- ②実施する研修、伴走支援の内容(「4.業務内容の実施必須業務」)
- ③受託金額(消費税額明記)
- ④その他アピールポイントや受託金額内で実施可能な②以外の研修・伴走支援業務等