

長崎市業務改革（BPR）支援業務委託 仕様書

1 業務名 長崎市業務改革（BPR）支援業務委託

2 業務の背景・目的

長崎市においては、人口減少や少子高齢化が進展しており、これに伴う税収の減少などを背景に今以上に限られた財源や人員の中で、社会環境の変化に伴い複雑化・多様化する行政ニーズに適切に対応していくことが求められている。

このような中で、持続的かつ安定的に質の高いサービスを提供し、市民生活の利便性を向上させるには、全庁で BPR（Business Process Re-engineering）の手法を導入し、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た業務の効率化・簡素化を図り、職員にしかできない仕事に割り当てる時間を創出し、職員の適正配置を実現していく必要がある。

また、BPR を推進していくためには、喫緊の課題を解消するために、特に時間外業務の多い所属を対象に集中的に BPR を実施していく短期的な取り組みと、BPR を継続的に取り組んでいけるよう BPR 推進の土台づくりとして、推進人材の育成、支援体制の整備、仕組みの構築、ICT 環境の充実の 4 つの視点から中長期的に取り組むを進めていく必要がある。

このことから、令和 8 年度においては、短期的取組として、令和 7 年度に実施した 3 所属の BPR 事例をベースに、対象所属を拡大して集中的に BPR を実施し、事例の横展開や新たな成功事例の創出を図ること、中長期的取組として、職員が自ら BPR を推進できるよう、上記の 4 つの視点の取り組みの推進を図ることを目指し、本業務を専門事業者へ委託するものである。（別紙 1「業務改革の推進 取り組みの方向性」を参照。）

3 履行場所 指定場所

4 履行期間 契約締結日から令和 9 年 3 月 26 日（金）

5 業務内容

次の表 1～表 3 を対象所属とし、(1)～(5)の業務に取り組むこと。

(1)～(5)の具体的手法は提案すること。

対象所属の概要は、別紙 2「対象所属の概要」のとおり、また、当市において現在活用している主な ICT ツールは、別紙 3「長崎市 ICT ツール一覧」のとおりである。

本業務の履行にあたっては、対象所属職員の主体的かつ継続的な BPR 推進と、これを支援する職員の技術・知識向上に工夫を行うこと。

【令和 7 年度からの継続対象所属（3 所属）】

（表 1）発注者が担当

項番	部局名	課名（支援対象係数）	業務繁忙期
1	福祉部	障害福祉課 (3 係)	支援係：6 月～8 月上旬

項番	部局名	課名（支援対象係数）	業務繁忙期
2	こども部	こども政策課 （2係）	助成係：3月～4月、6月～8月
3	土木部	土木総務課 （2係）	管理係：3月～5月、12月～1月

【令和8年度からの新規対象所属（12所属）】

（表2）発注者が担当

項番	部局名	課名（支援対象係数）	業務繁忙期
1	福祉部	高齢者すこやか支援課 （3係）	総務係：4月～5月、9月、11月、3月 地域支援係：5月～6月 認定審査係：繁忙期無し
2	市民健康部	健康づくり課 （係なし）	3月～5月、10月～11月
3	こども部	子育てサポート課 （3係）	繁忙期無し
4	中央総合事務所	地域福祉課 （3係）	6月中旬～7月中旬（地域支援事業）

（表3）受注者が担当

項番	部局名	課名（支援対象係数）	業務繁忙期
1	財務部	財政課 （係なし）	6月～8月、11月～1月
2		資産税課 （5係）	償却資産係：4月～5月 全係共通：12月～2月
3	市民生活部	スポーツ振興課 （2係）	8月～11月
4	原爆被爆対策部	援護課 （1係）	援護係：4月上旬～7月下旬
5	市民健康部	国民健康保険課 （3係）	管理係：4月、10月、2月～3月 給付係：6月～8月上旬 賦課係：3月～7月中旬
6		後期高齢者医療室 （係なし）	6月～8月
7	中央総合事務所	生活福祉2課 （5係）	生活支援係： 4月、9月～10月、2月～3月 5係、6係、7係、8係： 4月、5月～7月、8月～9月、12月、3月下旬

項番	部局名	課名（支援対象係数）	業務繁忙期
8		西浦上地域センター (係なし)	4月上旬、8月、9月下旬、3月下旬

(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職員の過度な負担にならないよう配慮すること。

(2)職員研修

次の内容を含む職員研修を実施すること。

なお、研修で使用する会場や受講者用の端末等については、発注者において準備する。

ア 新規対象所属職員研修

新規対象所属の職員が業務改革（BPR）の必要性や今年度実施する作業内容を理解するとともに、自らの業務をより良いものにするという意識改革を行うための職員研修を実施すること。

・実践型研修（6月～8月頃）

業務改革（BPR）の基礎知識、業務プロセスの可視化の手法、BPMN 図等を用いた業務フローの可視化の手法、作業の分類、課題の把握・抽出方法、プロセスの見直し・デジタルツールの活用・アウトソーシングの3つの取り組みによる改善策の検討等、ワークショップ型による実践的な研修とすること。

新規対象所属の職員約90名（同じカリキュラムを約30名×3回）を対象に、対面形式で開催すること。

また、業務の都合等により研修に参加できない職員についても、研修内容に触れる機会や知識を習得する方法について提案すること。

イ BPR 支援職員研修

令和9年度以降に、当市の職員がBPRに取り組む所属の支援を行うことができるように、BPR 支援職員（DX 推進課及び行政体制整備室の職員）（以下「支援職員」という。）を対象とした実践的な研修を実施すること。

・支援研修（9月～10月頃）

支援職員（10名程度）を対象に、伴走支援に必要な、課題分析のやり方、分析ツール等の利活用方法、ヒアリング相手から質の高い情報を引き出すための質問技法など、必要な技術を学ぶための研修とすること。

研修形式については、契約締結後、発注者との協議の中で決定することとする。

(3)BPR の実施

本業務に係る内容と発注者・受注者の役割分担は、表4のとおりとする。

また、本業務の作業区分ごとに、後述の「業務改革（BPR）ガイドライン（案）」（以下「ガイドライン（案）」という。）の関連項目を記すので、本業務に係る手法や成果物等がガイドライン（案）の構成内容となるよう考慮すること。

(表4) 役割分担

項番	作業区分／詳細	発注者	受注者
1	業務実態調査		
(1)	調査様式（業務棚卸表等）作成 関連項目 【ガイドライン（案） 項番1】		○
	<p>ア 次の項目を含む調査様式を作成する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所属名・係名 ・分掌事務名 ・業務名 ・作業名（作業概要） ・現在の作業対応者 ・年間対応時間又は作業割合 ・年間件数 ・定型/非定型 ・コア/ノンコア ・処理媒体 ・作業分類 ・アウトソーシング（BPO）導入の適用可能性等 <p>イ 新規対象 12 所属の業務実態調査の調査範囲は、申請から決定通知などの一連の流れを1業務の単位の目安とし、各所属5業務以上を対象とする。この場合において「照会・回答」「経理事務」「議会对応」などの全ての所属で共通に行う業務については、調査対象外とする。</p> <p>なお、調査対象とする具体的な業務については、契約締結後、所属と受注者との協議の中で決定することとする。</p> <p>ウ イで調査対象に決定された業務（以下「対象所属業務」という。）について、現行業務のプロセス、特性（コア・ノンコア、作業分類等）、業務量（作業時間、作業件数等）等の現状分析を行うため、アに記載のとおり、業務棚卸表等の調査様式を作成し提示すること。</p> <p>業務量等の調査や分析の手法について、業務フロー図を作成することは必須ではないが、作業の棚卸表など、対象所属業務の流れが概ね把握できる様式とすること。</p> <p>エ 調査様式の提示にあたっては、他自治体における同種又は類似業務の経験を活かして、業務内容を予め記載しておくなど新規対象所属の負担軽減に最大限配慮すること。</p> <p>オ 業務実態調査にあたっては、今後のアウトソーシング（BPO）の検討材料として活用する予定であるため、調査内容にアウトソーシング検討の視点を含むこと。</p>		
(2)	調査の実施	○	
	調査様式を新規対象所属に配布し、調査回答、調査票の回収を行う。		
(3)	記載要領問い合わせ対応	○	△
	業務実態調査の記載要領に係る問い合わせの一次対応は発注者において行うため、調査様式提示の際に、発注者に対し記載要領等の説明を行うこと。		

項番	作業区分／詳細	発注者	受注者
(4)	業務実態調査の回答内容確認 関連項目 【ガイドライン (案) 項番 2】	○※1	○※2
	<p>受注者が担当する 8 所属の業務実態調査の回答内容については、記載漏れの有無、記載内容の整合性、記載粒度の確認等の形式的チェックを行い、調査結果をとりまとめること。</p> <p>その際、記載内容に不備や確認事項があった場合は、受注者において各所属へ修正等を依頼することとするが、各所属に対する詳細なヒアリングの実施は不要とする。</p> <p>なお、発注者が担当する 4 所属の回答内容については、発注者において確認、調査結果のとりまとめを行うこととするため、これを支援すること。</p>		
2 分析			
(1)	業務実態調査回答分析、課題抽出・改善施策の整理 関連項目 【ガイドライン (案) 項番 2】		○
	<p>新規対象 12 所属全ての調査結果について、業務の性質（コア・ノンコア区分）、作業分類（受付、相談、入力、審査など）、作業媒体（紙、電子）等の多角的な視点で分析を行い、分析結果を可視化すること。</p> <p>新規対象 12 所属の分析結果から、対象所属業務ごとに課題・問題点を洗い出し、ツールの活用性、令和 7 年度 BPR 事例の横展開、新規事例の創出等の観点（具体的な基準は発注者と協議のうえ決定）から BPR による改善が可能と見込まれる改善施策を整理し、改善効果・即時性・実現性等の優先度を付して提示すること。</p>		
3 課題整理			
(1)	改善対象業務の深掘り・改善前後の業務フロー作成 関連項目 【ガイドライン (案) 項番 3】	○※1	○※2
	<p>上記 2-(1)で提示した対象所属業務のうち、受注者が担当する 8 所属において、各所属と協議の上、改善対象業務を各所属 1 件以上選定すること。</p> <p>選定された改善対象業務について所属へのヒアリング等を行い、現行の業務フロー、課題・問題点を深掘りし、改善後の業務フロー、課題、具体的な改善手法、想定される効果等を明示すること。</p> <p>なお、発注者が担当する 4 所属についても、同様に改善対象業務を各所属 1 件以上選定、改善施策を深掘りし、改善前後の業務フローや課題の整理等を行うこととしているため、これを支援すること。</p>		
4 改善計画			
(1)	改善施策適用時の効果検証の検討 関連項目 【ガイドライン (案) 項番 4】	○	△
	<p>上記 3-(1)で具体化された新規対象 12 所属の改善施策については「(4) BPR 推進に係る相談対応」に記載のとおり、発注者において改善対象業務への適用・効果検証に取り組むこととし、必要に応じて新規 ICT ツール導入やアウトソーシング導入を検討する。</p> <p>また、令和 7 年度からの継続対象の 3 所属については、令和 7 年度の委託事業の成果物として提示されたアクションプランを基に、発注者において対象業務への適用・</p>		

項番	作業区分／詳細	発注者	受注者
	効果検証に取り組むこととしている。 これらを円滑かつ効果的に進めるため、受注者において必要な支援を行うこと。		
5 実行・改善			
(1)	改善施策の試行、業務への適用 関連項目 【ガイドライン（案） 項番4】	○	△
	発注者において、上記4-(1)で効果検証を実施した改善施策について、検証結果を踏まえ本格的な業務への適用に向けた課題・問題点の解決、適用時期の検討等を行い、改善対象業務の実装を行う。 改善施策実装後は、実装効果測定・結果報告を行い、改善施策へのフィードバックを行う。 これらを円滑かつ効果的に進めるため、受注者において必要な支援を行うこと。		

○主担当、△支援

※1 「5 業務内容」の表2（4所属）を担当

※2 「5 業務内容」の表3（8所属）を担当

(4)BPR 推進に係る相談対応

上記「(3) 業務実態調査 表4-4、5」に記載のとおり、発注者が業務改革（BPR）に取り組むにあたり、受注者は、支援職員及び対象15所属からの改善施策の相談対応やこれまでの知見を活かした他都市の有用な取り組み事例の紹介など、発注者が実施する業務改革の取り組みを伴走支援すること。

(5)「業務改革（BPR）ガイドライン（案）」作成支援

令和9年度以降、本市職員が主体的にBPR手法による業務改革を進めるにあたり、発注者が提示するガイドライン（案）のたたき台に、他都市の取り組み事例や記載すべき項目を加え、これまでの知見を活かして改善・充実させたガイドライン（案）を作成すること。

ガイドライン（案）作成後は、発注者と受注者でやり取りを重ねながら、5回程度の校正を通じてガイドライン（案）の更なる改善を行うこととする。

ガイドライン（案）は、校正の途中であっても一旦ドラフト版を作成し、提示すること。なお、このドラフト版については、令和9年度にBPR支援を検討する所属向けの説明等で活用予定である。

ガイドライン（案）の構成内容のイメージ

項番	項目	記載内容（例）
1	業務の見直し	準備・分析・改善検討・実装の各段階での実施内容、各段階でのチェックリスト等
2	業務の分析	業務プロセス・業務フロー可視化（業務プロセス棚卸表やBPMN図の作成・活用等）、作業分類、実施方法等

項番	項目	記載内容（例）
3	課題の整理	改善後（案）の業務フロー可視化（あるべき姿）、費用対効果の検討、優先順位付けの方法・検討時の視点（チェックリスト）等
4	業務改善計画	本格導入に向けた導入方法、効果測定方法、改善施策の試行検証等
5	実行・改善	改善施策実装時の留意事項、実行後の効果測定、フィードバック等
6	その他	改善事例（他都市事例）等

6 専門スタッフの配置

本業務を遂行するにあたり、統括する責任者及び代行する者を配置し、全体業務管理を行うこと。責任者及び代行する者は、当市の担当者と連絡を密にし、遺漏のないように努めること。

7 会議及び資料提出

- (1) 月次報告会議（月 1 回程度）を開催し、本業務の進捗状況及び課題などについて報告を行うこと。
- (2) 報告書類は月次報告会議開催前日までに準備し、提出を完了すること。
- (3) 月次報告会議終了後は、会議内容を書面で当市へ提出すること。

なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な打合せを行い、十分な意思疎通を図ること。

8 提出物（成果物を含む）

本業務の成果物は、次のとおりとし、電子データにより納品すること。

なお、成果物のファイル形式については、原則マイクロソフトアプリケーション（Word、Excel、Power Point 等）とする。

番号	内容（データ送付）	提出期限
1	事業全体の基本計画書・業務工程表・業務実施体制図	契約締結から 7 日以内
2	業務進捗管理資料	月次報告会議の前日
3	職員研修で使用する資料	職員研修の前日
4	・「5-(3) BPR の実施」に関連する資料	令和 8 年 10 月 30 日(金)
5	・「業務改革（BPR）ガイドライン（案）」のドラフト版	令和 8 年 11 月 30 日(月)
6	・「5-(4) BPR 推進に係る相談対応」に関連する資料 ・「5-(5) 「業務改革（BPR）ガイドライン（案）」作成支援」に関連する資料 ・「業務改革（BPR）ガイドライン（案）」の完成版 ・その他関係資料（業務で収集したデータや個々の調査結果、その他本業務において作成した資料）	令和 9 年 3 月 26 日(金)

9 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							実績報告・成果物提出		●
(1)業務の企画			●→									
(2)職員研修			●	→		●	→					
(3)BPR の実施				●	→		●	→	● 実態調査成果物提出			
(4)BPR 推進に係る 相談対応				●	→							→
(5)「業務改革(BPR) ガイドライン (案)」作成支援					●	→				● ドラフト版提出		

10 再委託

受注者は、この契約について委託業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託することができない。また、業務の一部を第三者に委託する場合には、あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。

11 著作権の帰属

- (1)本業務により作成された成果物等の著作権は、発注者に帰属するものとする。
- (2)受注者は、ガイドライン（案）に関する著作権者人格権（公表権、氏名表示権、同一性保持権）を行使しないものとする。
- (3)発注者は、ガイドライン（案）の内容を自由に改変、複製、翻案して使用することができる。
- (4)受注者は、ガイドライン（案）が第三者の著作権、特許権、その他の権利を侵害していないことを保証するものとする。権利を侵害していた場合には、損害賠償責任をはじめとするすべての責任は、受注者が負うものとする。

12 その他

本仕様書に定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議によって決定することとする。