

令和8年度広島市業務改善（BPR）支援業務 基本仕様書

1 業務名

広島市業務改善（BPR）支援業務

2 業務概要

本業務では、職員の給与、福利厚生等に関する定型的な業務を中心に、委託事業者の専門的知見による支援を受けながら改善する業務を選定し、現状分析（As Is）、改善施策の検討（To Be）及び実現手法の検討を行い、業務プロセスの見直しやデジタルツールの活用等による実効性のある改善を実施する。

改善施策の検討に当たっては、他の自治体の取組事例も参照しながら、庁内共通業務の共通化・標準化、業務プロセスの省略・統合等を図るとともに、本市が導入済のデジタルツール（Microsoft 365、UnitBase等）を優先的に活用するなど、将来的に職員主導で自走可能な改善策を提案する。

3 契約期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

4 業務内容

(1) 改善提案【想定件数：15件以上】

ア 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。

イ 対象とする業務の選定

受託者が、各所属の意見をヒアリングした上で、改善効果が高いと見込まれる業務を各所属から選定し、本市と協議の上決定する。

業務数は、原則として、複数所属の関与の有無に関わらず、申請から最終処理までを一連の業務として1件と定義する。

なお、選定に当たっては成果を各所属において汎用的に活用できると見込まれる業務と、各所属固有の業務のうち特に定量的若しくは定性的な改善効果が高いと見込まれる業務を対象とすること。

ウ 現状分析の実施（As Is）

対象業務について、本市から提供する資料及び対象業務を所管する所属へのヒアリング等を通じて、現行業務のプロセス・フロー図を作成・細分化し、タスク単位での業務量を把握するとともに、業務改善の対象範囲及び制約条件を整理すること。

その際、根拠法令や業務の難易度等を踏まえ、改善対象に含める範囲と含めない範囲の判断基準を明確にすること。

また、所属へのヒアリングを実施する場合は、他の自治体における分析事例や対象業務の知見を有する従事者を配置し対応するなど、所属職員の負担軽減を図り、効率的に対応すること。

エ 分析結果に基づく改善施策の検討（To Be）

分析結果に基づき効果的・効率的な業務の遂行を妨げている課題を分析し、主に、次に掲げる改善施策を検討すること。検討する際には他の自治体の取組等についても参照すること。

また、改善施策については、将来的な自走を意識し職員主導で可能なものとする。

(7) 庁内共通業務の共通化・標準化

複数の所属で類似・重複して実施されている業務について、次の観点から共通化・標準化を検討すること。

- ・ 決裁ルート、承認基準の業務ルールの統一

- ・業務マニュアル、様式、帳票類の統一・標準化による事務の効率化
 - ・共通ナレッジベース（FAQ、事例集、テンプレート等）の構築検討による属人化の解消
 - ・所属間での業務プロセス比較による優良事例の他部署への展開
- (イ) 業務プロセスの省略・統合・見直し
- ・帳票類の簡素化・削減（添付書類の省略、記入項目の最小化等）
 - ・不要となった手続き・承認・確認作業の省略（形骸化した手続き、過剰なチェック）
 - ・類似、重複する業務プロセスの統合（複数の申請窓口の一本化、同種帳票の統合等）

(ロ) デジタルツールの活用

デジタルツールの活用にあたっては、本市が導入済の以下のデジタルツールを優先的に検討するものとするが、本市が導入していないデジタルツールであっても BPR に効果的に活用できる場合は提案すること。また、生成 AI を活用する場合は、生成 AI 利用ガイドラインに沿ったものとする。

- ・ Microsoft Office (Word、Excel、PowerPoint 等)
 - ・ SharePoint、Teams、Forms、Power Automate、Power Apps 等 Microsoft 365E3 で対応可能なもの
 - ・ UnitBase
 - ・ 生成 AI
 - ・ 会議録作成支援システム
 - ・ 電子申請システム
- (ハ) 外部資源の活用

民間事業者へのアウトソーシングなど、外部の専門性やリソースを積極的に活用することで、業務の効率化やサービスの質の向上を図れないか検討すること。

オ 実現手法の検討・工数積算 (FTE)

上記ウ（現状分析）及びエ（改善施策の検討）の結果を踏まえ、次に掲げる事項について検討・整理すること。

(ア) 実現手法の検討

改善施策の実現手法を検討する際、庁内業務の共通化・標準化や、業務プロセスの省略・統合・見直しの実施、デジタルツールの導入、外部資源の活用などにより期待される効果及びコストについて整理すること。

なお、デジタルツールの活用にあたっては、本市の情報セキュリティポリシー等と整合性を図る必要があるため、必要に応じて本市の情報政策所管所属と調整を行う等、実現可能性を担保した内容にすること。

また、改善施策の実施優先順位について、効果の大きさ、実現可能性、コスト等を勘案した評価基準を設け、優先順位に基づく導入計画を提案すること。

(イ) 業務削減効果の算定

業務量 (FTE) 等の基礎資料を作成し、算出根拠の妥当性を確認した上で、業務削減効果及びコストについて整理すること。

また、職員が非定型な業務に集中できる環境の構築や、業務の標準化・共通化による判断基準の統一による内部統制の強化といった定性的な部分についても、専門的視点から補正し、可能な限り定量的な効果として整理すること。

併せて、業務ごとの人件費、事務経費、システム改修費等についても検証し、費用対効果の算定について効果的なアドバイスをすること。

(2) 改善の実施

受託者は、上記 4(1)で検討した結果を基に改善策を実現するための支援等を行うこと。

ア 改善支援業務

(ア) 相談受付及び技術助言【想定件数：15件以上】

「4(1)改善提案【想定件数：15件以上】」で選定した業務を基本として発注者と協議の上選定する。

上記で選定した業務について、対面、メール、電話及びオンライン会議等により、改善内容に応じて上記4(1)エによる改善を支援すること。なお、課題ヒアリングや対面での支援等を行うために、上記4(1)で行うヒアリング等と別に、令和8年8月以降、年12回程度、1日6時間以上、広島市本庁舎（広島市中区国泰寺町一丁目6番34号）において業務を行うこと。実施タイミングや回数については、状況を踏まえて調整すること。

(4) BPR 実現のためのアプリケーション作成【想定件数：5件以上】

(ア)に寄せられた相談案件のうち、助言のみでは解決せず、アプリケーションの新規作成や改修等の作業時間を要する案件に対し、要件定義に向けたヒアリングを行い、BPRを提案した上で、アプリケーションの作成、簡易マニュアルの作成などを行うこと。

想定件数は5件以上、また、1件当たり概ね2人日以上という単位工数を基本とするが、(ア)の相談件数の状況等を踏まえ、発注者と協議の上、契約の範囲内において件数、必要単位工数を増減することができるものとする。

職員の習熟度に応じて、要件定義、作成、実装までを受託者が主体となって行うとともに、修正やメンテナンスが可能となるように内容の説明や一部作業の共同実施を行うなど、将来的な自走化を意識した対応を行うこと。

また、作成した成果品のなかで、転用可能なものについてはテンプレートとして簡易マニュアルとともに公開すること。

なお、アプリケーションは、複雑な仕組みではなく、標準機能の組み合わせで作成可能なものに限るものとし、マニュアルは画面キャプチャ数枚程度の簡易なものを想定する。

(ウ) 月次報告の実施

支援内容及び実施件数等について、月次報告を行うこと。なお、(ア)において、職員からの質問に対してどのように対応を行ったか、月末時点でFAQにまとめ、翌月10日までに提出すること。

イ 研修業務

次の研修会について、内容及び実施方法を本市と協議の上実施すること。

(ア) 研修会の開催

BPRの基礎的な考え方の習得から始まり、改善支援業務で取り扱う案件（例：Excelの改修事例等）など実際の職場で使用するツールなどを題材とし、改良作業をグループワーク形式で段階的に進める構成とすること。

なお、具体的な回数、時間、カリキュラム・回次構成については、受託者が本目的を踏まえて提案するものとする。

参加人数30名程度 集合（本庁舎内）及びオンライン（後日庁内動画配信）

(イ) アンケートの実施及び改善案の作成

上記(ア)を実施後、受講者等に対してアンケートを実施するとともに、改善点などを整理の上、研修会の改善案を作成すること。

5 関係書類の提出

受託者は、本業務の実施に当たり、本仕様書の内容に基づき下表のとおり成果物を提出するものとする。

成果物	内容	期限
業務実施計画書	業務実施計画書（実施体制、スケジュール、実施方針等を記載したもの）	契約締結から10日以内

成果物	内容	期限
月次進捗報告書	月次進捗報告書（支援内容、実施件数、課題管理、FAQ等を含む）	翌月10日までに提出すること。なお、改善支援業務で受けた質問のFAQについては月末時点でまとめ、同期限までに提出すること。
打合せ協議録	本市と受託者の定例会やその他業務打合せ等において、業務進捗状況の報告、業務方針及び疑義事項の確認内容	打合せ後5営業日以内
業務改善支援実施報告書	内容は下記のとおり。 <ul style="list-style-type: none"> ・対象業務の選定結果と選定理由 ・現状分析結果（As Is）及び業務フロー図 ・改善施策提案（To Be）及び改善後の業務フロー図 ・業務削減効果及びコスト検証結果 ・研修実施報告（アンケート結果等の効果測定を含む） 	分析結果の取りまとめ完了後・研修実施後速やかに ※なお、業務削減効果及びコスト検証結果については、8月末までに完了した部分について、9月中旬までに発注者と協議の上、提出すること。
最終報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・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、及びその概要版。 ・他部署への展開を含めた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
作成したデジタルツール及びマニュアル等一式	<ul style="list-style-type: none"> ・作成したアプリケーション、プログラム、テンプレート等のデータ ・操作マニュアル・簡易マニュアル（編集可能なデータ形式） ・改善支援業務におけるナレッジ集 	随時
研修用資材一式	<ul style="list-style-type: none"> ・各研修で使用したテキスト、スライド等の資料 ・研修の録画データ（庁内動画配信用） ・アンケート結果及び次回改善案 	随時

6 業務実施に当たっての留意事項

(1) 一般事項

- ア 受託者は、採択された提案書の内容に沿って業務を行うこととし、逸脱したものであってはならない。
- イ 受託者は、業務を効率的に行う上で必要と思われる部分については、あらかじめ本市の承認を受けた上で、他者に委託することができるものとする。ただし、本業務の全部又は主たる部分を第三者に委託してはならない。
- ウ 受託者は、本業務の実施に当たり知り得た事項、業務内容及び成果等、関係する情報全てについて秘密を厳守し、発注者の了解を得ずして他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。なお、本契約終了後も同様とする。

エ 受託者は、個人情報の保護に関する法律を遵守の上、個人情報の取扱いについては細心の注意を払うこと。また、本業務に従事する者については、事前に守秘義務の遵守を徹底すること。

オ 契約履行過程で生じた成果物の著作権は、全て発注者に帰属する。ただし、同一性保持権等、発注者に帰属することができない適切な理由がある場合で、事前に発注者の承諾を得たときはこの限りではない。この場合、発注者は当該許諾条件の範囲内で使用权を有するものとする。なお、成果物は1次利用及び2次利用ともに無償で使用できるようにすること。

(2) 体制・役割

ア 受託者は、本業務の円滑な遂行のため、主要タスク（対象業務選定、As Is 整理、To Be 設計、デジタルツール実装、研修、効果検証等）ごとに、発注者・受託者・関係所属（原課、情報政策部門）の役割分担（実施責任、承認、協議、情報提供）を整理し、業務実施計画書に記載すること。

イ 受託者は、プロポーザルにおいてプレゼンテーションを行った担当者をプロジェクトの管理者とすること。

ウ 受託者の業務実施体制の変更は原則として認めない。やむを得ず変更する場合は同等以上の技術を有することを示す資料を提示し、事前に発注者の承認を得ること。

(3) 業務運営

ア 受託者は、職員が主体的に作業を進められるよう、専門的知見に基づく助言・指導及び成果物の品質確認を行うとともに、職員の習熟度に応じて関与の度合いを調整しながら、スキルの定着と自走化を支援すること。

イ 受託者は、月1回以上定例会議を実施し、業務の充実に必要な内容として、独自の提案等があれば、発注者と協議の上実施することができる。

ウ 受託者の改善支援業務については、本仕様書に定める範囲で実施する。旅費等の経費の取扱いは契約条件に従うものとし、提案額に含める場合は内訳を明示すること。

エ 本仕様書に記載する想定件数（改善提案、相談受付、アプリケーション作成数等）は、契約時点における業務量の見込みを示すものとする。受託者は、月次進捗報告等の協議において、対応状況及び未対応案件の優先順位を整理し、発注者に報告しなければならない。

オ 発注者は、業務の進捗状況や優先度の変化に応じて、各想定件数の増減や優先順位の変更を受託者に指示することができる。想定件数を超える対応が必要となる場合は、発注者と受託者が協議の上、対応範囲（別途見積、代替手段の提示等）を決定する。

カ 受託者は、業務実施過程において対象範囲等に変更が生じる場合、発注者は受託者と協議の上、これを変更することができる。

(4) 成果物の受入基準

成果物の受入に当たっては、少なくとも次を満たすことを確認する。

ア 業務フロー図：対象範囲、例外対応、役割分担、処理媒体（紙/電子）、使用ツール、参照/承認ポイントが明示され、第三者が読解可能な粒度であること。

イ 効果・コスト検証：前提条件、算定根拠、計算式、対象期間、比較条件（改善前後）が明示され、再計算可能であること。

ウ FTE の算定を含む削減効果及びコスト検証結果は、対象15業務それぞれについて業務単位で算定すること。なお、各業務配下のタスク単位での算定は求めない。

エ デジタルツール/アプリケーション：庁内で保守が可能な状態であること。

オ 研修：資料一式、録画、アンケート結果及び改善提案（次回改善点）が提出されること。

- カ FAQ/ナレッジ：検索・更新が可能な形式で、月次で追加・整理されたことが確認できること。
- (5) この仕様書で定められていない事項については、発注者である本市と協議の上決定すること。