

公募型プロポーザルに関する質問・回答

業務名：令和8年度広島市業務改善（BPR）支援業務

No.	質問事項	回答
1	<p>【基本仕様書 2】 「職員の給与、福利厚生等に関する定型的な業務」における現状の課題感やBPRを実施することになった背景をご教示頂くことは可能でしょうか。</p>	<p>給与・福利厚生等に関する業務については、各所属に分散した定型的な業務が多いなど、職員の負担が大きいものと考えています。こうした状況を改善し、担当職員の業務負荷を軽減するとともに、施策立案業務や、市民等との相談業務など職員が注力すべき業務に集中して取り組める環境を整備することを目的として実施するものです。</p>
2	<p>【基本仕様書 4(1)イ】 仕様書には「受託者が各所属にヒアリングした上で業務を選定する」と記載されていますが、広島市側で既に改善候補として想定している業務のリストや想定課題、優先所属は存在しますか？また、選定の際に参照すべき既存の業務量調査データ（業務量調査票等）はございますか？</p> <p>※受託後にヒアリングから始めると業務選定だけで多くの時間を要し、スケジュールが圧迫される可能性があります。事前候補リストがあれば、より精度の高い体制・工数計画を提案書に盛り込めるため確認させて頂きたく存じます。</p>	<p>網羅的ではないものの、現時点で改善候補として想定している業務リストや業務量データを保有しており、本市が保有するリスト等は、可能な範囲で受託後に提供します。</p>

No.	質問事項	回 答
3	<p>【基本仕様書 4(1)イ】</p> <p>仕様書には「各所属」とのみ記載されており、対象となる所属（部署）の具体的な数や一覧が確認できませんでした。ヒアリング対象となる所属は全庁的な範囲（全局・全部・全課）を想定していますか？それとも特定の局・部に限定されますか？また、ヒアリング（可視化）対象となる部署の所属人数（ヒアリング対象人数）も併せてご教示ください。</p> <p>※ヒアリング対象となる所属数は、投入工数・要員計画・スケジュールに直結するため。全庁 100 以上の課を対象とするのか、数十の所属に限定するのかで提案内容が大きく変わるため、可能な範囲でご教授をお願いします。</p>	<p>全庁的な範囲は想定していません。市長事務部局や消防局、議会事務局等の給与、福利厚生等に関する業務を所管する複数の所属を対象とする予定です。詳細は受託者と協議の上、確定します。また、ヒアリング対象となる職員の人数も受託者と協議の上、確定します。</p>
4	<p>【基本仕様書 4(1)、4(2)ア(ア)】</p> <p>仕様書には「想定件数：15 件以上」とありますが、上限の設定はありますか？また、ヒアリングを通じて改善対象として有望な業務が多数挙った場合、件数を追加する際の手続きおよび追加費用の取り扱いはどうなりますか？</p>	<p>件数の上限は特に定めていませんが、本業務の実施範囲は契約金額（上限 1,600 万円）の範囲内での対応が前提となります。</p>
5	<p>【基本仕様書 4(1)イ】</p> <p>15 件以上の対象業務のうち、「庁内共通業務」と「各所属固有業務」の想定件数比率はどの程度をお考えですか。</p>	<p>現時点で具体的な比率は定めていません。ヒアリング結果に基づき受託者と協議の上で選定します。</p>
6	<p>【基本仕様書 2】</p> <p>本業務における BPR の対象範囲は「職員の給与・福利厚生等に関する定型的な業務を中心に」と仕様書に記載されていますが、対象範囲は人事・給与系業務が中心と理解してよいでしょうか。その他部門横断業務も含まれる想定でしょうか。</p>	<p>基本仕様書に記載のとおり、職員の給与、福利厚生等に関する定型的な業務を対象とすることとしています。</p>
7	<p>【基本仕様書 4(1)イ】</p> <p>対象業務の選定に当たり、貴市側で重視する観点（削減時間、職員負荷、標準化、住民サービス影響、実現容易性等）があればご教示ください。</p>	<p>基本仕様書のとおり「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」と考えています。</p>

No.	質問事項	回答
8	<p>【基本仕様書】 本業務における広島市側の担当者体制はどのようなものですか？専任の担当者が配置される予定ですか？また、ヒアリング対象となる各所属との調整（日程調整・協力要請等）は、市側が主導して行っていただけますか？</p>	<p>本業務の担当は行政経営課に専任の担当者を配置し、受託者との調整窓口を担います。一方で、ヒアリング対象となる各所属には選任の担当者は配置されていないので、日程調整・協力要請については、受託者側が主導して行うことを想定しています。</p>
9	<p>【基本仕様書 4(2)ア(ア)】 仕様書では「令和8年8月以降に年12回程度、広島市本庁舎にて業務を行う」と記載されていますが、契約締結（令和8年5月中旬以降）から8月開始までの期間における業務の内容・期待値はどのようなものですか？この期間は主にリモートでの業務企画・調整が想定されていますか？</p>	<p>契約締結から令和8年7月末までは、基本仕様書に定めるヒアリング等の実施に向けた準備・調整を中心とした業務を想定しており、8月以降の業務が円滑に進めるようなことを想定していますが、具体的な実施方法、実施内容については、提案内容及び受託後の協議を踏まえて決定します。</p>
10	<p>【基本仕様書 4(2)ア(ア)】 年12回（月1回）の訪問支援（1日6時間以上）において、主にどのような作業を想定されていますか？例えば、「各所属職員とのヒアリング」「プロセス図の確認・レビュー」「アプリケーション作成の共同作業」「研修実施」など、訪問日ごとにどのような活動を期待されているかイメージをお聞かせください。</p>	<p>訪問支援（1日6時間以上）では主に、各所属職員との改善施策の具体化に向けた協議、アプリケーション作成の共同作業・技術的助言等を想定しています。</p>
11	<p>【基本仕様書 5】 各種成果物（報告書・業務フロー図・マニュアル等）の提出形式について、指定のファイル形式（Word・Excel・PowerPoint・PDF等）はありますか？また、提出媒体（メール送付・クラウドストレージ・USBメモリ等）についての指定もあれば教えてください。</p>	<p>特定のツールは指定しませんが、PowerPoint・Excel等の一般的なツールを使用してください。成果物としての提出は編集可能な形式（元ファイル）とPDF両方での提出を求めます。また、提出媒体については、本市が別途指定します。</p>
12	<p>【基本仕様書 5】 業務プロセス図（As Is / To Be）の作成において、広島市が指定するツール（例：PowerPoint、Excel等）や様式・テンプレートはありますか？また、成果物として提出する際に、編集可能な形式での提出が必要ですか？</p>	<p>特定のツールは指定しませんが、PowerPoint・Excel等の一般的なツールを使用してください。成果物としての提出は編集可能な形式（元ファイル）とPDF両方での提出を求めます。また、提出媒体については、本市が別途指定します。</p>

No.	質問事項	回答
13	<p>【基本仕様書 4(1)ウ】</p> <p>現状分析にあたり、発注者から事前提供いただける資料として、業務マニュアル、様式、帳票、現行フロー、件数実績、処理時間実績等ほどの程度整備されていますでしょうか。</p>	<p>業務マニュアルや帳票については所属によって整備状況が異なります。また、現行フロー図については一部所属で作成されているものの、すべての対象業務について整備されているわけではありません。処理件数・処理時間の実績データについても、保有している所属とそうでない所属があります。</p>
14	<p>【基本仕様書 4(1)イ】</p> <p>改善施策の優先順位付けにあたり、発注者として特に重視する評価軸（効果、実現可能性、コスト、短期導入性、横展開性等）があればご教示ください。</p>	<p>受託候補者特定基準のとおりです。</p>
15	<p>【基本仕様書 2】</p> <p>「職員主導で自走可能な改善策」を重視するとありますが、どの程度までを“自走可能”とみなすか、期待水準があればご教示ください。</p>	<p>「自走可能」とは、本業務委託終了後、外部コンサルタント等の継続的な支援がなくても、市の職員が主体となって改善の維持・継続的な見直しを実施できる状態を想定しています。</p>
16	<p>【基本仕様書 4(1)オ】</p> <p>FTE 算定に用いる前提条件や標準的な考え方について、貴市側で想定する基準があればご教示ください。</p>	<p>特定の計算方法を指定しているわけではありません。一般的に使用されている FTE 算定方法（年間業務時間を基準とした換算等）に基づき算出してください。具体的な計算方法については受託者が提案し、受託後に発注者と協議の上で確定します。</p>
17	<p>【基本仕様書 4(1)オ】</p> <p>改善効果 (FTE 削減量) の算出において、現行の業務量（年間処理件数・1 件あたりの処理時間等）に関するデータは、広島市側から資料として提供されますか？それとも、ヒアリングを通じて受託者が独自に集計・推計する必要がありますか？</p> <p>※FTE の算出精度は、業務量データの信頼性に大きく依存するため。市側に既存の業務量調査データや処理件数の記録がある場合と、受託者がゼロから集計する場合は、必要な工数と成果物の精度が大きく異なるため確認が必要。</p>	<p>網羅的ではないものの、業務量データについては一部保有しており、本市が保有するデータは、可能な範囲で受託後に提供します。業務量の詳細は受託後にヒアリングを通じて把握することを想定しています。</p>

No.	質問事項	回答
18	<p>【基本仕様書 4(1)エ(エ)】</p> <p>外部資源活用の検討には、将来的な業務委託化・BPO 化の可能性も評価に含む認識でよいでしょうか。</p>	お見込みの通りです。
19	<p>【基本仕様書 4(2)イ】</p> <p>研修の対象者はどのような職位・部門・ITスキルレベルを想定されていますでしょうか。</p>	研修の主な対象者は、BPR 対象業務を担当する職員（主事・主査クラス）を想定しています。IT スキルレベルについては一般的な Office ソフト（Word・Excel・PowerPoint）の基本操作ができる程度を前提とし、高度な IT スキルは必須としません。
20	<p>【基本仕様書 5】</p> <p>「8 月末までに完了した対象業務について、9 月中旬までに業務削減効果およびコスト検証結果を提出する」という記載がありますが、この時点で「完了」している業務は何件程度を想定されていますか？また、「完了」の定義（改善施策の提案まで？実装まで？）を教えてください。</p>	「完了」とは、改善施策の提案（To Be フロー・削減効果算出）が完了した業務を指します。8 月末時点では、優先度の高い業務から順に改善の方向性を示せる状態とすることを想定しており、特に改善効果の高い 3～4 件を完了させることを目標としています。
21	<p>【基本仕様書 4(2)ア(イ)】</p> <p>「BPR を提案したうえでアプリケーションの作成」とありますが、アプリケーションを作成するにおいて利用するツールの指定はありますか？また、Excel のマクロで作成したツールもアプリケーションに該当しますでしょうか。</p>	アプリケーション作成には、原則として本市が導入済みの Microsoft 365 環境内のツール（Excel、Word、Teams 等）や UnitBase 等を使用してください。Excel のマクロ（VBA）についても、対象として認められます。
22	<p>【基本仕様書 4(2)ア(イ)】</p> <p>広島市が導入している Microsoft 365 は E3 ライセンスとのことですが、受託者が開発・設定するアプリケーション（Power Apps・Power Automate・SharePoint 等）について、受託者のスタッフが開発・テスト作業を行う際のアクセス権限は付与されますか？また、開発環境（テスト環境）は別途用意されますか？</p>	アクセス権限の付与や、テスト環境は提供できません。

No.	質問事項	回答
23	<p>【基本仕様書 6(1)オ】</p> <p>本業務で作成した成果物（業務フロー図・アプリケーション・マニュアル・研修資料等）の著作権は貴市に帰属すると認識しております。一方、受託者が保有する既存資産（方法論・テンプレート・フレームワーク等）を活用した場合、その既存資産にかかる知的財産権の取り扱いは貴市には帰属しないという認識で相違ないでしょうか。</p> <p>※受託者が保有する独自の BPR 方法論やテンプレートを活用する場合、それらまで貴市に帰属するとすると他プロジェクトへの転用が制限されるリスクがあるため、念のため確認させて頂ければと存じます。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>