

令和8年度沼津市B P Rによる業務改善支援業務委託 公募仕様書

1. 業務名

令和8年度沼津市B P Rによる業務改善支援業務委託

2. 目的

本市では、少子高齢化や人口減少、特に生産年齢人口の減少といった社会情勢の変化が急速に進む中、限られた人的資源で多様化する市民ニーズや行政課題に的確に対応し、必要な行政サービスを将来にわたって提供し続けることが喫緊の課題となっている。このような状況において、職員が本来注力すべき業務に専念できる環境を構築するとともに、「職員の働き方改革」や「沼津市DX推進計画」に掲げられた事項を実現するためには、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・簡素化が不可欠となる。

本業務は、業務の効率化やデジタル化をはじめとする業務改善（以下「B P R」という。）を推進するため、本市が実施している業務について、業務フロー等の可視化、業務分析、改善策の策定等を実施し、B P Rの確実な推進を支援することを目的とする。

3. 業務期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4. 支援対象部署又は業務数

沼津市役所全部局を対象に5所属5業務以上を選定することとする。なお、本市との調整により支援対象の総数が5業務以上であれば、1所属2業務以上の支援も可能とする。

5. 業務内容

本業務を実施するため、以下の業務を行うものとする。なお、業務内容は本業務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。

(1) 業務説明会におけるB P Rの概要説明

本業務を効率的かつ効果的に推進するため、対象所属の職員が、B P Rの趣旨・目的や本業務の内容・スケジュールを理解できるよう、本市で実施する業務説明会において60分程度の概要説明を行うこと。

(2) 支援対象業務選定の支援

本業務における支援対象部署および業務を選定するにあたり、支援を希望する各課の業務概要を事前にヒアリングし、業務課題について可能な範囲でその場で解決策のアドバイスを行いつつ、支援優先度や効果等を評価し、支援対象の部署および業務の選定案を本市に提示する。その後、本市と協議により支援対象部署および業務の決定をする。

(3) ヒアリング①（業務分析とあるべき姿の設定）

各所属から事前に提供する資料（様式、マニュアル等）を基に、現状の業務フロー案を作成すること。また作成にあたり、各所属との認識共有と業務フローの精緻化のため、ヒアリングを実施すること。さらに精緻化した現状の業務フローを基に、あるべき姿（To-Be）を作成すること。各所属との認識共有とあるべき姿の設定のため、ヒアリングを実施すること。

(4) ヒアリング②（改善策の検討と提案）

(3)で設定したあるべき姿を基に、課題解決のための具体的な改善策を検討すること。改善策の検討にあたっては、既存の業務プロセスを前提とすることなく、以下の「主な検討の視点」のほか、受託者において適当と認める視点を加えて行うなど、創意工夫すること。

検討した内容をヒアリングで各所属と共有し、各所属の意見を基に、あるべき姿に向けて長期的に検討すべき施策（To-Be）、あるべき姿実現のための前段階の短期的ステップとして検討可能な施策（Can-Be）、提案を見送る施策の3種類に分類し、整理すること。

「主な検討の視点」

① 「ゼロベース」での業務目的の再定義と廃止・簡素化

その業務は「なぜ」「誰のために」行われているのか、本質的な目的を再定義する。

現在の業務プロセスがその目的達成に本当に貢献しているか、又は代替手段はないかを検討し、不要な業務、重複している業務、効果の低い業務は廃止・統合・簡素化できないかを徹底的に洗い出す。

② 「デジタル技術」による自動化・効率化

RPA、AI、クラウドサービス、オンライン申請、データ連携基盤など、最新のデジタル技術を最大限に活用し、業務プロセスを自動化・効率化できないか検討する。

アナログな作業や手作業をデジタルシフトすることで、処理速度の向上、ヒューマンエラーの削減、職員の負担軽減を図る視点。

③ 「利用者（市民・職員）視点」での利便性・生産性向上

行政サービスの受益者である市民にとって、より利便性が高く、分かりやすく、スピーディーなサービスを提供できないか、プロセスを再設計する。

業務を遂行する職員にとって、定型業務からの解放や情報アクセスの向上により、より生産性が高く、付加価値の高い業務に集中できる環境を構築できないか検討する。

④ 「外部資源」の活用と連携強化

民間事業者へのアウトソーシング、PFI（Private Finance Initiative）、指定管理者制度、公私連携など、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。

他部署、他自治体、あるいは関係機関との連携・協働により、業務プロセスを最適化できないか検討する。

⑤ 「情報・データ」の一元化と活用

業務プロセスにおける情報・データの重複入力、転記、サイロ化（孤立）を解消し、一元化・連携・共有を推進できないか検討する。

業務を通じて収集・蓄積されるデータを分析・活用することで、よりの確な意思決定、サービス改善、政策立案に繋がられないか検討する。

(5) 伴走支援（改善策に基づく業務改革支援）

(4)で整理した改善策を基に、各所属に1回最大120分程度の現地伴走支援を8回程度行うこと。伴走の内容は支援対象部署と丁寧に協議しながら、本業務期間内で最大限BPRの効果が得られるように意識して支援すること。

(6) 成果報告会の実施

全庁的な意識醸成を図るため、支援対象でない部署や幹部等を参加者と想定として、成功体験を共有する成果報告会を事業期間終盤に1回実施する。なお、報告会の参加者は本市と協議し決定する。

6. 進捗確認共有

受託者は、月に1回進捗状況の確認と進捗上の課題の整理を目的に、WEB又は対面にて定例会議を実施すること。

7. スケジュール

本業務を開始するにあたり、業務を推進するために必要な体制・スケジュール・管理手法・各種手続・成果物等を定めた計画書を作成し、定例会等にて進捗状況や課題について報告すること。また、庁内の合意形成が図れるよう、適宜必要に応じて資料の提供や打ち合わせを開催するとともに、説明会や会議等の議事録・議事メモ等については、受託者にて作成し、本市に提供すること。

8. 成果物

次に表に掲げる業務の成果物を提出すること。なお、随時とした成果物の提出期限は、市と受託者との協議により都度決定する。各成果物の提出方法は、メール等によることとし、Word、Excel、PowerPoint など加工可能なファイル形式での提出とする。

No.	成果物	提出期限
1	業務実施体制図	契約締結後、速やかに
2	業務実施計画書	キックオフ会議時
3	業務説明会資料	説明会1週間前頃
4	中間報告書	10月頃
5	成果報告会資料	成果報告会2週間前頃
6	最終報告書	3月中旬頃

9. 著作権

契約業務に伴って、本市が取得した資料、図、イラスト、報告書等の成果物に係る著作権は、その引き渡し時に、本市に無償で譲渡するものとする。

また、写真、イラスト等の著作物については、本市及び本市が指定する第三者に対して著作者人格権を行使しないものとする。

なお、写真、イラスト、地図等を使用する場合は、あらかじめ著作権を有する者へ使用の確認や加工の可否について書面等で確認を行うこと。

10. その他

- (1) 本業務は、沼津市業務委託契約約款に基づき、契約を履行する。
- (2) 受託者は、本業務の目的や意図を十分に理解したうえで、誠意をもって業務を遂行するものとする。
- (3) 受託者は、業務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。また、受託者は、本業務の実施にあたり個人情報を取り扱う場合は、個人情報保護法及びその関連法令等を遵守し、個人情報を適切に取り扱わなければならない。
- (4) 本仕様書に記載のない事項又は本仕様書に疑義が生じた場合は、委託者及び受託者が協議のうえ定めるものとする。