

東海市スマート行政BPR支援委託業務仕様書

1 概要

本仕様書は、東海市スマート行政BPR支援委託業務（以下「本業務」という。）に関し、必要な仕様を定めるものである。

2 本業務の目的

- (1) 本市では電子決裁を基盤として内部業務システムを連携させることにより、業務の効率化を図っていくスマート行政を、令和9年（2027年）4月にはすべてのシステムの運用が開始できるよう進めているところである。本業務の目的は、スマート行政導入にあたり、現行業務（紙決裁による運用）を電子決裁による運用に変更する際に必要な業務の見直し・改善（BPR）の支援を行うものである。

(2) スマート行政の導入について

スマート行政の開発等に関する業務は、令和7年度（2025年度）に本業務とは別事業としてシステム業者の選定・調達を予定しており、どのシステム業者になるか未定であるが、令和8年（2026年）4月には通常文書の電子決裁を先行して開始する予定である。

連携させる主な業務システムは、電子決裁システム、文書管理システム、財務会計システム、契約管理システム、電子請求システム、電子契約システム（電子交付含む）及びグループウェア等である。

なお、現在本市では電子決裁は導入しておらず、紙での決裁を実施しているところである。

(3) スマート行政受託業者とのすみ分けと相互協力について

別調達でスマート行政開発委託を受託するシステム業者においても、導入するシステムに業務内容を合致させていくBPRの実施を予定しているところであるが、下記のすみ分けを行い、相互に協力しながら円滑なスマート行政の導入及び最適な業務への改善を進めること。

ア 本業務での業務改善（BPR）支援

- (ア) 電子決裁後の運用（業者固有の運用ではなく一般的な電子決裁運用）を

見据え、業務そのものの最適化を図るBPRを実施するもの。

- (イ) スマート行政受託業者導入システムに合わせた業務の見直しを行う際、業務をシステムに合わせていくためのBPRは、スマート行政受託業者において実施するが、業務を変えていくに伴うリスクマネジメントや業務全体の最適化は、スマート行政受託業者と協力しながら、本業務内で実施すること。

イ 本業務と別調達（スマート行政受託業者）による業務改善（BPR）支援

- (ア) 導入するシステムに業務を合致させていくためのBPRを実施するもの。

- (イ) 導入するシステム情報を本業務受託者に提供する。

3 委託業務名

スマート行政BPR支援委託業務

4 業務委託対象範囲

スマート行政対象業務(電子決裁を基盤としてデータ連携する文書管理システム、財務会計システム、契約管理システム、電子請求システム、電子契約システム（電子交付含む）及びグループウェア等)

5 委託期間

契約の日から令和8年（2026年）3月31日まで

6 履行場所

東海市中央町一丁目1番地東海市役所地内他

7 委託内容

対象業務について、スマート行政の円滑な導入及び最適な業務に見直しを図るため、業務改革（BPR）に関する下記の業務を実施すること。また、下記の業務を実施する際は、対象業務の所管課の意向をヒアリング等により確認しながら進めるとともに、BPMN（プロセスをワークフローとして視覚的に描くための標準記法）に準拠した調整・整理を行うこと。なお、ヒアリングの実施にあたっては、対象業務及びシステム環境の知見を有する従事者を参画させ、他の自治体の事例を参考とするなど事前に内容及び範囲等を十分に整理のうえ、市職員の負担を軽減するよう効率的に行うこと。

(1) 職員研修及び説明会の実施

本業務の実施するにあたり、市職員の業務改善に関する意識の醸成が必要となることから、業務改善意識の高揚を図るための研修及び本業務による取り組みの説明を職員向けにそれぞれ2回以上実施すること。

(2) 業務改善対象業務の選定

発注者が実施する各課照会の結果をもとに、発注者と協力して業務改善効果が高い業務を選定し、本業務委託の対象業務とすること。

(3) 現行業務の調査

対象業務について、資料の収集や所管課とのヒアリングなど適切な方法により現行業務プロセスを確認した上で、課題を抽出・整理し、現行業務フロー等現行業務の調査結果を取りまとめること。

なお、変更業務の調査を行う際、業務所管課（以下、「所管課」という。）に、過度な負担がかかることがないように十分に配慮すること。

(4) 業務改革（B P R）の検討及び提案

現行業務の調査結果を踏まえて、対象業務の改善施策（案）及び新業務プロセス（案）を所管課へ提案を行い、提案内容についてヒアリングを実施し、所管課の承認を得たうえで、対象業務の改善施策（案）及び新業務プロセス（案）を作成すること。また、現行業務量と比較できる形で、新業務プロセスの業務量を可視化し、新業務プロセスへの見直しによる効率化の効果について試算し結果についても報告すること。

なお、改善案作成時には、対象の業務だけを考慮するのではなく、関連する所管課以外の業務についても考慮し、個別最適だけではなく、全体最適の視点で提案すること。

(5) 改善案作成時の注意事項

ア R P Aを活用した提案

現在のところ、スマート行政の本稼働は令和9年（2027年）4月を予定しており、改善案として現行業務システムへのR P Aを活用した提案があった場合、R P Aの再設定が必要となることから、安易なR P Aを活用した改善案の提案は行わないこと

イ 本市取り組み内容との整合

新業務プロセスを検討する際には、本市が現行業務プロセスを実施している理由を十分理解したうえで、新業務プロセスとすることで従来行っていたチェック機能等が機能しなくなる等がないように考慮すること。

(6) スマート行政導入時期を考慮した業務改革（BPR）の実施

令和8年（2026年）4月から通常文書の電子決裁開始、令和9年（2027年）4月から財務会計や電子請求等、対象システムすべてが本稼働する予定である。新業務プロセスの考案に当たり、令和9年（2027年）4月からの本稼働を見据えた内容とすること。

(7) 業務改善の実施

改善案を基に、実際に所管課が業務改善に取り組む際のサポートを行うこと。なお、サポートは原則現地での伴走型で行い、BPR手法を職員へ十分に伝えるよう努めること。また改善案について実際の業務に落とし込んだ際、想定していた効果が見込めないことが判明した場合など、必要に応じて改善案の見直しを行い、実際の業務に合致した最適な改善に努めること。

なお、業務改善に当たっては、業務改善の取り組みに関する所管課の満足度が高くなるよう十分考慮し実施すること。

(8) 改善効果見える化の実施

業務改善後に現行業務と業務改善後の業務を比較した業務フローや改善効果が記載された実績報告書を作成し、市に提出すること。

(9) マニュアル等の作成

上記で取りまとめた内容を踏まえて、業務横断的に利用できる汎用的な簡易マニュアルの作成を行うこと。また、構築過程の中で所管課から出たFAQについても、マニュアルに反映させること。

8 対象業務数（目安）

本業務で実施する対象業務数の目安は、3～5件である。ただし、件数の上限は定めない。

9 会議の開催

進捗状況報告のため、毎月1回定例会議をデジタル推進課と開催すること。定例

会議以外にも、必要に応じて本業務の実施に必要な打ち合わせを本市と随時行い、十分な意思疎通を図るとともに、本市の依頼に基づき業務を実施し、円滑に業務を遂行すること。また、定例会議に加えて、途中成果を取りまとめた中間報告（９・１２月頭）についても実施すること。

10 ヒアリングの実施

現地での所管課とのヒアリングや現行業務の調査及び改善提案等については、合計１０回以上実施すること。なお、所管課とのヒアリング等においては、所管課の意向等との齟齬が生じないように、なるべく現地で行うことを推奨する。

11 成果物

本業務の成果品は下記のとおりとし、納入期限までに以下の印刷物及び電子ファイルを納入すること。

- (1) 実施報告書 一式
- (2) 中間報告書（９・１２月） 一式
- (3) 改善提案資料 一式
- (4) 会議録（ヒアリング議事録含む）
- (5) 新業務マニュアル

※電子ファイルについては、以下のとおりとする。

- ・電子データについてウイルス対策等を行ったうえで提出すること。
- ・Microsoft office 2016以降で、テキスト、図表、画像などを含む報告書の内容を編集できるファイル。
- ・Adobe Acrobat Readerで、テキスト、図表、画像などを含む報告書の内容が閲覧できるファイル。

12 その他

- (1) 受注者は本業務を行うにあたり、業務の円滑かつ確実な遂行ができるよう、業務遂行責任者及び発注者との連絡調整担当者を定めるとともに、必要な業務遂行体制を確保すること。
- (2) 本業務における成果については、発注者に帰属する。
- (3) 本業務における成果物及び履行過程で得られたデータ等（写真、図表含む）の著作権は、発注者に帰属する。

- (4) 本業務により作成した各種書類について、発注者は受注者又は受注者以外の事業者へ委託し、版下の修正や再編集を行うことができる。
- (5) 受注者は本業務を行うにあたり、原則対象業務の全部又は一部を第三者に委託しないこと。ただし、やむを得ず対象業務の一部を委託する場合は、事前に再委託範囲及び再委託先を本市に提示し、承認を得ること。
再委託範囲は受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は受託者の責任において解決すること。
- (6) 本仕様書に定めのない事項及び、業務進捗に伴い著しく状況の変化が生じた場合は、必要に応じて担当者と協議を行い定めるものとする。