業務改善(BPR)支援業務委託プロポーザル仕様書

1. 業務委託の名称

業務改善(BPR)支援業務委託

2. 業務の目的

新潟市が実施する業務について、モデル的な改善事例として専門家の支援を受け、業務量やプロセス等の可視化及び効果的・効率的な業務の遂行を妨げている問題点・課題の分析を行うことで、業務プロセスの見直しや業務における無駄の排除、定型化、標準化を行うなど、当該業務の効率化に向けた実行計画を策定する。

モデル的な改善事例を通じて、BPR（Business Process Re-engineering）に取り組むための庁内の機運を醸成し、自律的な業務改善につなげ、もって職員の働き方の改善を図ることを目的とする。

3. 委託期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

4. 契約上限額

2,400 千円（税込み）

5. 業務内容

(1)個別業務に対するコンサルティング業務（1業務）

ア 対象業務の選定

対象業務は「6.対象課及び対象業務」の中から契約後に協議の上で、改善効果が高いと予測される業務を選定するものとする。

イ 業務可視化、現状把握

対象課への聞き取り等により業務フローを作成し、業務を定量的・定性的に可視化する。実施にあたっては、対象課職員に過度の負担とならないような方法で行うものとする。

ウ 課題の洗い出し・業務分析

業務遂行上の問題点・課題について、実情を把握するためのヒアリングの実施や受諾者の提供する業務分析ツールを利用する等の方法により、対象課の意見を聞きながら課題の抽出及び分析を行う。また、その分析結果に基づき、対象課の意見を最大限尊重しながら改善策を検討する。なお改善策についての手段は限定しないが、次の点を踏まえた検討を行うこととする。

- ・業務プロセス統合、省略
- ・運用ルール（規則、要綱、マニュアルなど）の見直し

- ・ICT ツール（オンラインシステム e-NIIGATA、RPA、AI-OCR、Kintone 等）の活用
- ・本庁、区役所の役割分担の見直し

エ 実施報告書の作成

検討経過や改善策を取りまとめた報告書を作成すること。報告書には改善に必要な準備期間や必要な経費、改善による効果を試算し報告書に盛り込むこと。なお、報告書は全庁に共有するため、モデル的な改善事例を通じて、BPR の意義や手法について分かり易く伝わるよう留意すること。

(2) その他

本委託業務を遂行するに当たり、適切なスケジュール管理、課題管理及び情報管理等を実施すること。

6. 対象課及び対象業務

次の課の業務の中から選定するものとする。ただし、新潟市及び受注者の協議を経て、確定するものとする。

- ・東区役所健康福祉課における自立支援医療（精神通院）
- ・中央区役所建設課における道路占用許可
- ・中央区役所建設課における屋外広告物設置許可

7 成果品 本業務における成果物は以下のとおりとする。

- (1) 実施報告書
- (2) その他、コンサルティングで使用もしくは作成した資料一式

8 その他

- (1) 本業務の履行に係る打ち合わせ協議は、業務の実施段階に応じて適宜行う。なお、打ち合わせは、対面あるいはオンラインのいずれかの手段によることとし、日程などの調整のための窓口は対象業務に関わらず総務部行政経営課を原則とする。
- (2) 受注者は、業務の遂行にあたっては、新潟市と十分な協議を行うこと。
- (3) 受注者は、当該委託業務で知り得た秘密、個人情報等について、秘密保持を厳守すること。
- (4) 業務の一部の再委託をする場合は、あらかじめ新潟市の承諾を得るものとする。
- (5) 業務の履行に当たっては、十分な知識・経験を有する者を配置すること。
- (6) 業務終了後において、受注者の責任に帰する理由による成果物の不良箇所が発見された場合は、速やかに新潟市が必要と認める訂正、補正等その他必要な措置を行うものとし、当該措置に係る費用は受注者の負担とする。
- (7) 本仕様に定めのない事項又は業務上疑義が発生した場合は、新潟市と受託者が協議の

上、業務を進めるものとする。

- (8) 本仕様書に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務実施の条件となるものではない。