

令和8年度 BPR 研修、業務改革個別相談及び実践研修支援業務 仕様書

1 件名

令和8年度 BPR 研修、業務改革個別相談及び実践研修支援業務

2 業務の背景、目的

(1) 背景

生産年齢人口の減少に伴う労働力不足が懸念される中、高齢者の増加により行政需要の要求は高まる一方、限られた人的資源で市民サービスの質を維持・向上させるため、各所属におけるデジタルを活用した業務改革を推進する必要がある。

本市では、「浜松市 DX 推進計画（令和7年4月策定）」において、「人に寄り添ったデジタル活用」という方向性を示し、市民サービスの向上、自治体の生産性向上及び職員エンゲージメントの向上を実現するため、DXと業務改革を一体的に推進することとし、浜松市 DX 推進計画の個別項目の1つに「デジタルを活用した業務改革の推進」を掲げている。

5-1(2) 自治体の生産性向上の取組

16



2 デジタルを活用した業務改革の推進

<概要>
生産年齢人口の減少に伴う労働力不足が懸念される中、安定し事業を実施していくためには不断の業務改革が必要となる。デジタルの活用を手段として捉え、市民の利便性向上と業務効率化に向け業務改革(BPR^{※15})に継続的に取り組んでいく。

<取組内容>
①各所属における業務改革の推進
毎年度各所属において1業務以上の業務改革に取り組む。
②業務改革の支援
①の業務改革を効果的に推進するため、研修の実施や個別の相談体制など、必要な支援を実施する。

<KPI、ロードマップ>

KPI	2025年度～2029年度：毎年度、各所属において1業務以上の業務改革を実施				
取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	実施	実施	実施	実施	実施
②	業務改革支援	業務改革支援	業務改革支援	業務改革支援	業務改革支援

<取組イメージ>



所管：デジタル・スマートシティ推進課

(2) 目的

本業務は、職員がデジタルを活用した業務改革の重要性を理解し、実践的なスキルを習得することで、自発的かつ継続的に業務改革に取り組む組織風土の醸成を目的とする。そのために、以下の取組事項に基づいた全庁的なデジタル業務改革の推進と職員スキルの段階的向上を目指す。

<デジタルを活用した業務改革の推進 ※浜松市 DX 推進計画より抜粋>

取組事項	内容
①各所属における業務改革の推進	各所属において、年1件以上、デジタルを活用した業務改革を実施する。(BPR研修後～令和9年2月までに実施)
②業務改革の支援	業務効率化及び市民サービスの向上を目的とし、市役所職員が業務改革に求められる能力の育成を図る。また「業務改革個別相談」「実践研修」を通じて業務課題の解決策を検討・実施する。

【参考】令和7年度実績：BPR研修2回、業務改革個別相談7回、ワークショップ3回、実践研修1回

3 業務の範囲

(1) BPR 研修

以下の内容を基本とし、詳細については委託者、受託者が調整の上決定する。

対象：提案書の内容を参考に、委託者が指定する者（全所属少なくとも1人：約170人）

回数：1回以上（令和8年7月予定）

時間：2時間程度

※各1時間での分割開催も可とする

方式：オンライン及びアーカイブ受講

内容：提案書に記載の内容をもとに実施

※実施例：（1回目）業務改革に必要なマインドの醸成・スキル研修

（2回目）コンセンサス形成に必要なチームビルディング

条件：①オンラインによる座学研修を想定

②各所属の共用インターネットパソコン等による接続

期待する効果：職員が業務改革の必要性を理解し、自ら業務の課題を認識したうえで、改善や効率化の視点を持って主体的に業務の見直しに取り組むとともに、職場全体で継続的に改革・改善を推進する風土を醸成する。

(2) 業務改革個別相談

対象：委託者が指定する所属

内容：部局横断的に取り組む重点取組業務や各所属における業務改革、アナログ規制改革を推進するため、施策選定や課題等の相談に対するアドバイスを実施する。この際、先進技術の動向や国・他都市の事例があれば、そういった点も踏まえて、より効果的なアドバイスとなるようにすること。

条件：業務改革個別相談は相談回数に応じた単価契約とする。

①相談時間：

- ・1所属の相談時間は、原則として1時間とし、1回とカウントする。相談時間が1時間30分を超える場合は、2回とカウントする。
- ・相談後の軽微な質問や確認は、30分以内であれば無料で対応する。

②相談件数：

- ・同一部署からの複数の小規模な案件については、1時間以内で対応可能な場合に限り、1回の相談として扱う。

③相談形式：

- ・対面、オンライン、電話のいずれの形式でも、上記の時間単位と件数の定義に従うこと。

④準備・報告時間：

- ・相談前の準備時間および相談後の報告書作成時間は、相談時間に含まない。
- ・これらの時間は委託料に含まれているものとする。

期待する効果：相談者・相談所属が、課題解決に向けたゴールとそこに至るまでのステップを具体的に考えられるアドバイスができる。また、他部門への横展開が可能な取組であった場合、横展開も見据えたアドバイスができる。

(3) 実践研修

以下の内容を基本とし、詳細については委託者、受託者が調整の上決定する。

対象：提案書の内容を参考に、委託者が指定する者（各回10~30名程度）

回数：3回実施

時間：2時間から4時間の範囲/回

方式：オンラインまたはハンズオン

内容：職員の業務改革スキルの段階的向上および市民サービスの質的向上を目的に、以下のいずれかのトピックに基づいた実践的な研修を実施する。各研修は、業界の先進事例やトレンドを踏まえ、参加者が業務に適用可能なナレッジを提供すること（複数提案可）。

【実施対象トピック（以下より選択・提案）】

- (1) 業務改善・BPR
- (2) EBPM（根拠に基づく政策立案）
- (3) プロジェクトマネジメント
- (4) チームビルディング、組織内コンセンサス形成
- (5) 上記以外の、委託者が提案する任意の研修テーマ

※最終的な実施トピックの決定は、別途協議により行うものとする。

条件：①研修の企画段階で、提案書に基づき委託者と協議の上、実施形式（ハンズオン/オンライン）、具体的なトピック、参加対象等を決定する。

②受講者が得られる学習効果、業務改革への波及効果、実施体制等を総合的に勘案し、最適な形式を選択すること。

③ワークショップ等を実施する場合は、ファシリテーション、課題抽出、改善案の取りまとめを含むこと。

期待する効果：実務の中で生じる課題が自ら整理・分析でき、改善策や次の取組を具体化できる職員に必要な考え方やスキルの習得。

4 実施体制

本業務が円滑に遂行できる実施体制を構築すること。また実施体制を構成する者の中から、本市との情報共有、進捗・課題管理を行うプロジェクトリーダーとして1名選任すること。受託者において適切に役割分担を行い、繁忙期への対応等に支障のない体制をとること。

本市への常駐は不要であるが、定期的に打合せ等を実施するものとする。打合せ等の際には原則2名以上で対応すること。

プロジェクトリーダーやプロジェクトメンバーの役割等を明記した実施体制図を契約締結から2週間以内に提出すること。

5 コミュニケーションツールの活用

オンラインチャットコミュニティ（以下、「Slack」）を浜松市が用意する。受託者は、日々の連絡、報告、資料の共有等を迅速に行うため、Slackを活用すること。

Slackの活用が困難な場合は、コミュニケーションツール（チャットツールなど）を本委託内で受託者が用意することが望ましい。ツールの利用に関しては委託者・受託者のセキュリティポリシーに適合したツールとする。ツールの利用料は、本市分のライセンスも含めて受託者の負担とする。

6 成果物

受託者は委託者に対し、以下の成果物を提出する。

- (1) 業務完了報告書
- (2) 研修実施報告書（様式の定めなし）
- (3) 相談等実施報告書（会議議事録（様式の定めなし））
- (4) 業務実施体制図（様式の定めなし）
- (5) 次年度以降の今後の業務改革の進め方に対する改善提案（様式の定めなし）
- (6) その他委託者が指定したもの

7 その他

本市において用意しているツールを以下に示す。

	整備ツール	備考
1	Graffer スマート申請	電子申請ツール
2	LoGo フォーム	簡易なフォーム作成ツール
3	Kintone	汎用データベースの作成ツール/所属で1アカウント
4	AI 相談パートナー	クラウド型音声ファイル文字起こしツール
5	LGtalk	自治体職員専用の LGWAN 対応のビジネスチャットツール
6	Zevo	LGtalk において利用できる生成 AI ツール
7	庁内データ分析基盤	データ可視化ツール (Tableau)