

業務説明資料

1 業務概要

(1) 業務名

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) 業務利用の場所

受託者の施設等

(3) 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

(4) 契約上限金額

2,378千円（消費税及び地方消費税を含む。）

内訳 BPR研修及び実践研修支援業務（総価契約）

1,678千円

業務改革個別相談（単価契約）

140千円/1回あたり（上限5回まで）

2 業務内容

(1) 業務目的

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で、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、デジタル技術を活用した業務改革を推進する。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。

(2) 業務内容

本業務の主な範囲は、別紙「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（案）」のとおりとする。なお、必要費用については全て契約金額に含むものとする。昨年度に実施した研修及び個別相談会の内容は以下のとおり。

【令和7年度】

<BPR研修>

	実施月	研修内容
第1回	6月	変革マインドの醸成、BPRが必要な理由、管理職のマインドチェンジなど
第2回	7月	業務改革に資するツールや事例紹介、BPRの手法

<個別相談>

	実施月	相談内容
①	7月	社労士相談記録が手書き・アナログ化しており、検索性の低下と集計の手作業が発生している。
②	9月	業務見直しへの抵抗感を持つメンバーがいる中で、内部コンセンサス形成とBPR推進の助言を求められた。
③	10月	土地の所有者照会の際、1件ずつ手作業入力・転記を行うため、時間と誤りが増加している。また、フォームを運用しているにも関わらず電話問い合わせが多く、本来必要な対応は全体の2割程度に限定されている
④	11月	健康診断と人間ドックが別システム管理で、紙ベース申請と複雑な日程割り振りが業務を圧迫している。
⑤	12月	会計年度職員のシフト管理が煩雑で、勤務実績が紙ベース・マクロ保守が属人的である。
⑥	12月	窓口待ち時間短縮に向け、郵送対応と書かない窓口の導入だけでは効

		果が限定的であり、抜本的改善が必要。
⑦	3月	ステークホルダーが広範にわたる業務のマニュアル化のため、作業の棚卸の方法やマニュアルの作成手法・考え方について知見をもらいたい。

<実践研修>

	実施月	研修内容
①	8月 9月 12月	業務改善ワークショップ（全3回） ・BPRに関する座学を受講しながら、参加者自身が持ち寄った業務課題をフレームワークに落とし込むハンズオン研修
②	1月	アンケート作成および基礎的なEBPMに関する座学研修 ・オンライン（2時間）