

令和8年度佐賀市全庁事務量調査業務委託 仕様書

1. 業務名称

令和8年度佐賀市全庁事務量調査業務（以下「本業務」という。）

2. 業務の目的

少子高齢化や人口減少が急速に進行する中、佐賀市（以下「市」という。）が持続可能な市政運営を行うためには、効果的・効率的な行財政運営を行っていく必要がある。

安定的な行政サービスの提供や新たな行政課題に対応していくために、市の業務の抜本的な見直しが大きな課題となっている。

本業務は、人的資源が限定される中で、多様化する市民ニーズに的確に応えていくため、市の業務について、B P R（Business Process Re-engineering）の手法を導入し、業務の効率化を図る。

具体的には、外部の専門家の支援を受け、市が実施する業務について、事務量やプロセス等を可視化し、効果的・効率的な業務の遂行を妨げている問題点・課題を分析する。改善効果が見込まれる業務を選定し、業務プロセスの改革、アウトソーシング、デジタル活用を主軸とした業務効率化手段を幅広く検討するとともに、職員負荷軽減に寄与する施策については早期実現が可能となるよう具体的な検討を行う。

また、本年度事業を踏まえ、令和9年度以降に、業務プロセスの定型化、標準化等の成果を他の業務に横展開するとともに、職員が自らB P R手法により業務改善に取り組めるようにすることで、市全体の仕事のやり方の見直しにつなげることを目的とする。

3. 業務期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

4. 業務の実施

- （1） 本業務は、本仕様書に基づいて実施すること。
- （2） 受託者は、業務の実施にあたり、関係法令及び条例を遵守すること。
- （3） 受託者は、業務の実施にあたり、市と十分な協議を行い、その意図や目的を理解した上で、適切な実施体制、人員配置のもとで進めること。
- （4） 受託者は、業務の実施にあたり、業務にかかる最新の事例、情報等を収集し、業務への反映に努めるとともに、実効性の高い具体的な報告を行うこと。
- （5） 受託者は、業務の進捗について、市に対して定期的に報告を行うこと。
- （6） 受託者は、業務の遂行上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。
- （7） 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- （8） 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ市に書面により報告し、市の承認を得ること。
- （9） 本仕様書に定めのない事項や本業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、速やかに市と

協議を行い、指示を仰ぐこと。

5. 対象となる部署

全部署（別紙のとおり）

6. 打合せ及び記録作成

業務を適正かつ円滑に実施するため、受託者は市と打合せを行い、業務進捗状況の報告、業務方針及び疑義事項の確認等を行い、その内容については受託者がその都度記録を作成すること。

7. 資料の管理

受託者は、本業務において市から貸与される資料等の重要性を認識し、資料等の破損、滅失及び盗難等の事故のないように取扱い、使用後は速やかに返却する。

その他業務の遂行上必要な資料については、受託者の責任において収集すること。

8. 成果品検査

受託者は、業務完了後、成果品について市の検査を受けるものとし、市から本業務に適合しないとして修正の指示があった場合には、速やかに修正を行うものとする。

9. 成果品の管理及び帰属

本業務の成果品は全て市の帰属とし、受託者は市の許可なく成果品などを第三者に公表または貸与してはならない。

10. 業務内容

本業務を実施するため、概ね次の業務内容を行うものとする。なお、業務内容は、市の業務分析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ものとする。

（１） 業務の企画

本業務の具体的な実施方法やスケジュール等を企画する。

なお、実施方法については、BPR（Business Process Re-engineering）の手法を活用したものとする。

（２） 全庁事務量調査・分析

①全庁業務調査

全部署の業務を対象に、業務の事務量・プロセス等を可視化するための業務調査票等（以下「調査票」という。）を設計し、これに基づき、各部署への調査（書面調査のほか、ヒアリング等の実施も可）を実施する。

調査票の作成に当たっては、職員の負担が最小限になるよう工夫して実施すること。また、作業する職員によって調査表記入レベルに差が出ることがないように説明

会・相談会の開催や問い合わせ対応、マニュアル作成等、サポート体制の確保等の具体的な方策をとること。また、事前に各課を対象として、調査実施に当たっての説明会を実施すること。説明会の実施に当たっては、職員が共通認識をもって本業務に積極的に取り組むことができるよう工夫をすること。

さらに、各課が記入した調査票に基づき、業務の可視化のためのデータ（以下「調査結果」という。）を取りまとめること。

②調査結果の分析

上記調査を踏まえて、業務の特性を洗い出すため、以下の可視化の視点を定量的・定性的に分析を行うこと。

- ・各業務における事務量
- ・各業務における効率化状況
- ・各業務におけるデジタル化、アウトソーシング等の活用可否
- ・同規模自治体と比較した、業務分野別の職員数の状況
- ・業務分野別の適正な職員数の例示

（３） 詳細調査の実施（BPRの実施）

① 対象業務の選定

受託者が、改善効果が高いと見込まれる業務候補を選定し、市と協議の上選定すること。

- ・業務については、各部署で行っている一連の手続を一業務とする。

（例）児童手当現況届業務、計画進捗管理業務、公共施設等の整備業務 等

- ・市において現状で時間外労働量が多く、業務がひっ迫している所属を優先し、市が所有する事務量データ及び業務調査の内容に基づき、BPRの有効性が高い業務の優先順位を可視化しBPRによって作業改善効果が高いと予測される業務候補を抽出し、選定すること。
- ・市と受託者の協議の上、5業務程度を選定すること。

② 現状把握・業務の可視化・課題整理

事務量調査の結果等を踏まえ、明確な課題のある部署や効率化の効果が見込める部署に対して、現行業務フロー図（As-Is）の作成および課題の整理を行うこと。

詳細なヒアリングや業務フローの作成等の実施により、課題抽出や詳細な業務内容の把握を行うこと。また、ヒアリングの際には職員の負担軽減に配慮すること。

③ 業務の改善策案の検討

作成されたAs-Is 業務フローを基に、将来的なTo-Be 業務フローの作成および提案を行うこと。調査及びヒアリング結果に基づき、以下の視点から効果的・効率的な業務の遂行を妨げている問題点・課題を分析し、プロセス改革、アウトソーシング、ICT活用などによるその改善策案を検討すること。

また、生成AI等を活用することで効率化を図り、他自治体、民間企業等にも展開できる具体的な施策を立てること。

④ 改善施策実行計画の策定

本業務における調査・分析結果を踏まえ、本市の現状や業務改善方針、費用対効果分析、実行計画等の要素から構成される最終報告書を作成し、次年度以降の本市の業務改善の推進等について具体的な実行計画案として取りまとめること。施策実行計画の策定については、定量的な管理指標や改善目標値を設定すること。

(5) 業務分析継続手法の提案

①庁内でのBPR 実施手法の提供

本業務終了後、令和9年度以降、職員自らが業務改善の視点を持ってプロセス改善に取り組めるよう、BPR の実施方法（視点、ノウハウ、コンテンツ）等について提供すること。また、施策実行計画の実現と施策導入後の効果を検証するための仕組み等を提案すること。

(6) 業務報告書の作成

本業務の検討結果として、組織別や業務別に、調査やヒアリングによる業務の事務量・プロセス等の可視化の結果、問題点・課題、改善策、改善策実行に係る費用と実行後の結果、業務分析継続手法等を取りまとめた報告書を作成すること。

(7) 専門スタッフの配置

本業務を遂行するにあたり、行政業務や業務に携わった経験を有するスタッフを配置し業務分析を行う。特に業務調査及び業務分析にあたっては類似の実績を十分に有していること。

11. 成果品

当業務における主な成果品は、電子データ一式（PDF等）とする。

イ) 業務報告書一式

ロ) 業務報告書概要版一式

ハ) 調査票及び調査結果一式

ニ) その他作成した資料一式

なお、特に指定があるものを除き、Microsoft Office Word又はExcelで閲覧できる電子データとすること。

12. 予算額

16,390,000円

13. 委託料の支払い

市は、委託業務の完了を確認した後、支払い請求書を受理したときは、請求があった日から起算して30日以内に一括して委託料を支払うものとする。

14. その他

- (1) 本業務により得られた成果品及び資料、情報等は、市の許可なく他に公表、貸与、使用、複写、遺漏してはならない。
- (2) 受託者は、本業務中に事故が生じないよう細心の注意を払うとともに、万が一事故が発生した場合には、生じた事故に対して一切の責任を負うものとし、事故状況等を速やかに市に報告し、最善の処置を行わなければならない。
- (3) 業務完了後に、受託者の責に帰すべき事由による成果品の不良個所があった場合は、受託者が速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これにかかる費用は受託者が負担するものとする。
- (4) 受託者は、当該業務の実施にあたっては、業務上知り得た個人情報等を他人に漏らしてはならない。また、業務終了後においても同様とする。

(別紙)

令和 8 年度 調査対象部署

総務部
総務法制課
秘書課
広報課
人事課
財政課
契約監理課
財産活用課
危機管理防災課
国際課
政策推進部
企画政策課
行政マネジメント課
デジタル推進課
D X 推進課
男女共同参画課
駐屯地調整室
中山間地域振興課
経済部
経済政策課
企業立地課
観光振興課
中心市街地振興室
歴史・文化課
農林水産部
農業振興課
農村環境課
森林整備課
水産振興課
都市戦略部

都市政策課
緑化推進課
建築指導課
交通政策課
建設部
建設監理課
用地対策課
建築住宅課
道路整備課
河川砂防課
北部建設事務所
南部建設事務所
環境部
環境政策課
循環型社会推進課
環境保全課
衛生センター
G X 推進課
市民生活部
市民生活課
生活安全課
市民税課
資産税課
納税課
人権・同和政策課
保健福祉部
福祉総務課
生活福祉課
保険年金課
健康づくり課
障がい福祉課
高齢福祉課

こども未来部
こども政策課
こども家庭課
保育幼稚園課
こども健康課
地域共創部
協働推進課
公民館支援課
スポーツ振興課
文化財課
支所
諸富支所
大和支所
富士支所
三瀬支所
川副支所
東与賀支所
久保田支所
出納室
議会事務局
監査事務局・公平委員会
選挙管理委員会事務局
農業委員会事務局
教育部
教育総務課
学校教育課
学事課
社会教育課
図書館