

「行政事務の集約による業務効率化に向けた調査・検討等業務」委託仕様書

第1章 総則

1 業務の名称

行政事務の集約による業務効率化に向けた調査・検討等業務

2 業務の目的・概要

全国的に、少子高齢化の進展や生産年齢人口の減少に伴い、労働力不足が懸念される中、宇都宮市においても、質の高い行政サービスを持続的に提供するにあたり、限りある人的資源・経営資源を効率的・効果的に活用しながら、より重要度の高い市政課題の解決に注力することが求められている。

そのためには、各課に共通する業務や定型業務、職員の判断を要しないノンコア業務（以下、「ノンコア業務等」という。）の効率化を図り、職員の判断を要するコア業務に人的資源を振り向ける体制構築が重要である。

このため、本市では、民間ノウハウを最大限に活用したBPO（業務プロセスの見直しなどの業務改善も含めた外部委託）を実施し、令和9年度に「（仮称）行政事務センター」（以下、「センター」という。）の設置を検討している。

本業務は、各担当課の複数の業務について、調査・分析や改善策等の提案を行い「センター委託対象業務」を決定するとともに、センターの設置に向けた基本要件の整理及びセンター設置した場合の効果測定等を行うことで、センター設置に向けた検討の支援を行うことを目的とする。

＜センターの概要と目的＞

【概要】各担当課が取り扱う行政手続きに関する業務のうち、ノンコア業務等を領域横断的に集約し、業務効率化した上で集中的に処理を行うセンター

【目的】・ノンコア業務等を集約し、委託することで、事務作業の効率化や、コア業務への人的資源の集中化を図る。

・民間ノウハウを最大限活用し、業務効率化に向けた改革・改善により、総コストの削減を図る。

＜センター設置までのスケジュール（予定）＞

年度	内容
令和7年度	・「行政事務の集約による業務効率化に向けた調査・検討等業務委託」（センター委託対象業務の決定）
令和8年度	・センター設置場所を決定し調達準備等、センター開設に向けた仕様の設計
令和9年度 （予定）	・センター運營業者の選定、担当課から運營業者への業務引継ぎ、センター開設（10月頃～）
令和10年度～	・随時、委託業務を追加

3 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日（火）まで

4 履行場所

宇都宮市旭1丁目1番5号

宇都宮市役所本庁舎・その他市長が特に認める場所

5 予算上限額と受託者の負担

本事業における費用の負担は、次のとおりとする。

（1）予算上限額

13,000,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

※ この金額は予定価格を示すものではなく、提案内容の規模を示すため、参考として業務履行に要する経費として示すものである。

※ この金額を超えて提案書が提出された場合は『失格』とし、提案内容の評価は行わない。

※ 本事業における契約額の合計は、当該予算限度額を上限とし、かつプロポーザルに提出された価格提案書の提案価格を超えない金額とする。

（2）受託者の負担

- ・ 受託者は、業務が完了するまでの間、当該業務に係る費用を負担する。
- ・ 成果品の作成費用は、受託者が負担する。
- ・ 本業務の成果品の著作権は、本市に帰属する。

6 契約及び支払いについて

（1）契約内容の変更

受託者の決定後、本市は受託者からの提案内容及び作業工程について、委託料及び履行期間に影響のない範囲で、受託者に変更を依頼できるものとする。

（2）支払い

契約に係る代金の支払いは、業務の完了届を受理後、請求に基づき一括で支払うものとする。

第2章 共通仕様

1 適用の範囲

本仕様書は、本委託業務に適用するものである。

本仕様書に記載のない事項であっても、本業務遂行上必要と思われる事項については、本市と受託者との協議によりその履行を決定することができるものとする。

2 業務内容

本業務の内容は、「第3章 特記仕様」によるものとする。

3 関係法令等

受託者は、本業務の遂行に当たっては、本仕様書に従うほか、関係法令等を遵守するものとする。

4 地域経済貢献

市外業者（市内に本社、本店、支店、営業所等を有しない者）であって、本市が指定した主たる部分に該当しない業務を第三者に委託し、請け負わせようとするときは、できる限り市内に本社を有する業者（以下、「市内業者」という。）から選定するよう努めるものとする。

市内業者に発注するときは、業務の内容及び見積金額における市内業者への再委託金額の割合等を、企画提案内容に明記すること。

また、各業務において、市内居住者を雇用する場合、人数及び賃金額等を企画提案内容に明記すること。

5 資料の貸与

本業務の遂行上必要な資料の収集、調査等は原則として受託者が行うものとするが、本市から貸与を受けた資料については、そのリストを本市に提出し、業務完了とともに返却すること。なお、本市から返却の要求があった場合は、速やかに返却すること。

6 著作権

- (1) 受注者が著作権を有する著作物を除き、本業務による全ての著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）は本市に帰属するものとし、本市にて2次利用等を行うことがある。
- (2) 受託者は、本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、本市の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、または第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受託者は本業務の履行上知り得た情

報の漏えい，滅失，き損の防止，その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後も同様とする。

7 疑義

本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合，または本仕様書に定めのない事項については，本市と受託者の協議により決定することとする。

8 機密の保持

- (1) 受託者は，本業務の遂行上知り得た事項について，第三者に漏らしてはならない（本業務終了後も同様とする）。
- (2) 受託者は，個人情報の漏えい，滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理及び情報資産の保護のために必要な措置を講じなければならない。
- (3) 受託者は，本市の承諾なく，成果品（未完成の成果品を含む。）を他人に閲覧，複写又は譲渡してはならない。

9 一括再委託の禁止

- (1) 受託者は，業務の全部を一括して，又は本市が仕様書等において指定した主たる業務を第三者に委任し，又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は，業務の一部を第三者に委任し，又は請け負わせようとするときは，あらかじめ，本市の承諾を得なければならない。
- (3) 本市は，受託者に対して，業務の一部を委任し，又は請け負わせた者の商号又は名称，許認可や資格，その他必要な事項の通知を請求することができる。

10 提出物

(1) 業務の着手及び完了に当たっての提出書類

受託者は，業務の着手及び完了に当たっては，契約書に定めるもののほか，下記の書類を提出し，本市の承認を受けるものとする。なお，承認された事項を変更しようとするとき，その都度，本市の承認を受けるものとする。

①業務着手時

業務実施工程表，業務主任担当者届，課税事業者届

②業務完了時

業務完了届，業務実施報告書，成果品

(2) その他委託業務に係る提出書類

下記のとおり、紙媒体 1 部及び電子データを提出すること。データ形式は、特に定めのない場合は Word, Excel, Power Point で作成すること。

なお「⑤最終実施報告」の電子データについては、CD-R も提出すること。

成果物	数量	納入期限目安	備考
① 実施計画書	1 部	契約締結日から 1 週間以内	・作業項目、実施期間、業務履行体制表等
② プロジェクト管理資料	一式	市と受託者の打合せ後、1 週間以内	・進捗状況報告書、課題管理票、議事録等
③ 中間報告書	各 1 部	令和 7 年 9 月末頃まで	・第 3 章特記仕様「1 業務内容」(1) ステップ①～③に係る書類等
④ 中間報告書	各 1 部	令和 7 年 12 月末頃まで	・第 3 章特記仕様「1 業務内容」(1) ステップ④～⑤に係る書類等
⑤ 最終実施報告書	各 1 部	令和 8 年 3 月末頃まで	・第 3 章特記仕様「1 業務内容」(2) に係る書類等 ・最終実施報告 等
⑥その他委託業務の実施に当たり本市が必要と認めるもの			

第3章 特記仕様

1 業務内容

(1)「センター委託対象業務」の決定（最終的に8～10業務程度）

下記の選定の流れを基本とするが、予算上限額の範囲内で、より良い効果的な手法の提案を行うこと。

＜基本的な選定の流れ＞

【ステップ①】「調査・検討業務候補」の選出（20～30業務程度）

- ・本市との協議により、集約化に適した業務（ノンコア業務等）の中からBPRによって大きな改善が見込まれる業務を「調査・検討業務候補」として20～30業務程度を選出する。
- ・その際、令和元年度及び令和2年度に本市が実施した業務量等調査のデータや、受託者の類似業務（BPR、センターの立上げ・運営など）におけるノウハウや経験を活かすこと。

【ステップ②】担当課へのセンター委託に係る希望調査

- ・「調査・検討業務候補」の担当課に、センター委託の希望有無や委託を希望する業務について確認するため、受託者にて「センター委託希望調査票」（以下、「調査票」という。）を作成する。調査票には、以下の内容を含める。
 - （ア）センター委託の希望有無
 - （イ）希望する業務の大まかな業務フロー
 - （ウ）希望する業務の業務量（概算） 等
- ・本市において調査票を各課に配布・回収する。なお、受託者は調査票の取りまとめ及び分析を行う。

【ステップ③】「調査・検討業務」の選定（8～10業務程度）

- ・調査票を踏まえて、「調査・検討業務候補」の中から、より集約化に適した業務（ノンコア業務等）であり、BPRによって大きな改善が見込まれる業務を、「調査・検討業務」として8～10程度を選定する。

【ステップ④】「調査・検討業務」の調査・分析及びセンター委託に係る改善策等の提案

- （ア）現行業務プロセス及び業務量等の調査・分析
 - ・「調査・検討業務」について、資料の収集やヒアリングなど適切な方法により業務プロセスを確認し、改善策の提案に活用できる記載内容・粒度（タスク単位）で、業務フロー図を作成すること。
 - ・業務フロー図の表記ルール等は、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）の「地方公共団体の情報システム調達における機能要件の表記方法利用ガイド」を基本とすること。

- ・併せて、「調査・検討業務」の業務量に関する情報を収集し、業務見直しの効果を明確に表すことができる粒度で業務量を可視化すること。
- ・その他、センター委託に向けて必要と考えられる調査内容等があれば提案すること。
- ・ヒアリングを実施する場合は、開始前に各担当課職員に対してヒアリングに関する説明を十分に行うこと。また、ヒアリングの実施にあたっては、他自治体における分析事例や対象業務の知見を有する従事者が対応するなど、各担当課職員の負担軽減を図り、効率的に対応すること。

(イ) センター委託に係る改善策等の提案

- ・「調査・検討業務」の調査・分析内容を踏まえて、各業務について、センター委託する場合の課題の抽出や改善策を提案するとともに、委託時に適切と考えられる業務フローを提案すること。
- ・また、各業務について、センター委託した場合のコストや業務削減効果等について試算すること。

【ステップ⑤】「センター委託対象業務」の決定（８～１０業務程度）及びセンター委託に係る各業務の詳細作成

- ・調査・分析の結果等を踏まえて受託者と本市で協議のうえ、「調査・検討業務」のうち適切と判断した業務を「センター委託対象業務」として決定する。（実際の委託の有無については、令和９年度（予定）のセンター設置の際に、本市にて最終決定する。）
- ・「センター委託対象業務」については、センター委託時に活用できるよう、ＩＣＴツールの活用なども踏まえ、委託時に適切と考えられる業務フローのほか、各業務の「業務の概要」「業務内容の流れ」「成果物（本市への提出物）」等の詳細についても作成すること。

(２) センター設置に向けた基本要件の整理及び効果測定等

下記の検討の流れを基本とするが、予算上限額の範囲内で、より良い効果的な手法の提案を行うこと。

<基本的な検討の流れ>

【ステップ①】センター設置に向けた基本要件の整理

- ・委託する業務数によってセンターの規模等に変動が生じることから、決定した「センター委託対象業務」について、効果的な委託業務の組合せを業務数に応じて３パターン程度提案し、比較・検討できるようにすること。（例：「センター委託対象業務」のうち、３業務委託する場合、６業務委託する場合、１０業務委託する場合の３パターンなど）
- ・なお、段階的に業務の集約化を行うことを想定し、対象業務を委託するうえでの優先順位について評価すること。

- ・各パターンの委託業務の組合せに応じて、委託した場合に想定される受託事業者側の業務量（人工）や、必要なシステム機能、執務環境、組織体制など、センター設置に向け検討が必要となる項目や事業規模の整理を行うこと。
- ・併せて、効率的な人員配置、ICTツールを活用した効率化など、民間ノウハウを導入することで期待される効果についても整理すること。なお、ICTツールの活用においては、本市の情報セキュリティ基準等と整合性を図る必要があるため、必要に応じて本市のデジタル政策課と調整を行う等、実現可能性を担保した内容にすること。

【ステップ②】センター設置した場合の効果測定等

- ・各パターンの委託業務の組合せに応じて、集約・委託化による全体的な業務削減効果を整理し、センター設置に伴う人件費等のコストをシュミレーションし算出するなど効果測定を行うこと。
- ・効果測定も踏まえて、望ましいセンター設置方法について提案を行うこと。
- ・なお、センター設置による効率化の効果を最大化するため、効果測定にあたっては、センターの設置・運用を、庁舎内（オンサイト型）、庁舎外（オフサイト型）、庁舎内外の複数拠点化（オンサイト型とオフサイト型のハイブリット型）のそれぞれのパターンについて、課題なども含めて整理すること。

2 実施体制等

（１）実施体制の構築

- ・本業務に従事する者のうちから、本市との情報共有、進捗・課題管理を行うプロジェクトマネジャー１名を選任すること。
- ・本業務に従事する者に、他の自治体におけるＢＰＯ（業務プロセスの見直しも含めた外部委託）に向けた調査・検討業務や、センターの検討・立上げ等の経験を有する者を少なくとも１名以上配置することが望ましい。
- ・本業務に従事する者につ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。

（２）プロジェクト管理等

- ・本業務を遂行するに当たり、適切なスケジュール管理、情報管理等を実施すること。
- ・プロジェクト開始に先立ち、プロジェクトを推進するために必要な体制・スケジュール・管理手法・各種手続・成果物等を定めた実施計画書を作成すること。
- ・定期的に進捗報告のための打合せ（オンラインも可）を開催するなど、進捗状況や課題について報告すること（月に２回程度）。
- ・打合せを行った場合は、都度、受託者にて議事録を作成し提出すること。

3 スケジュール（想定）

※実際のスケジュールは、契約締結後に本市と調整のうえ決定する。

月	内容
7～9月	・委託事業者決定・契約締結 ・受託業者とともに「調査・検討業務候補」の選出 ・選出した候補について担当課の意向を確認
10～12月	・担当課の意向を踏まえて「調査・検討業務」を選定 ・業務内容調査等の実施
翌1～3月	・「センター委託対象業務」を決定