

令和6年度 BPR 研修及び業務改革個別相談業務 仕様書（案）

1 件名

令和6年度 BPR 研修及び業務改革個別相談業務

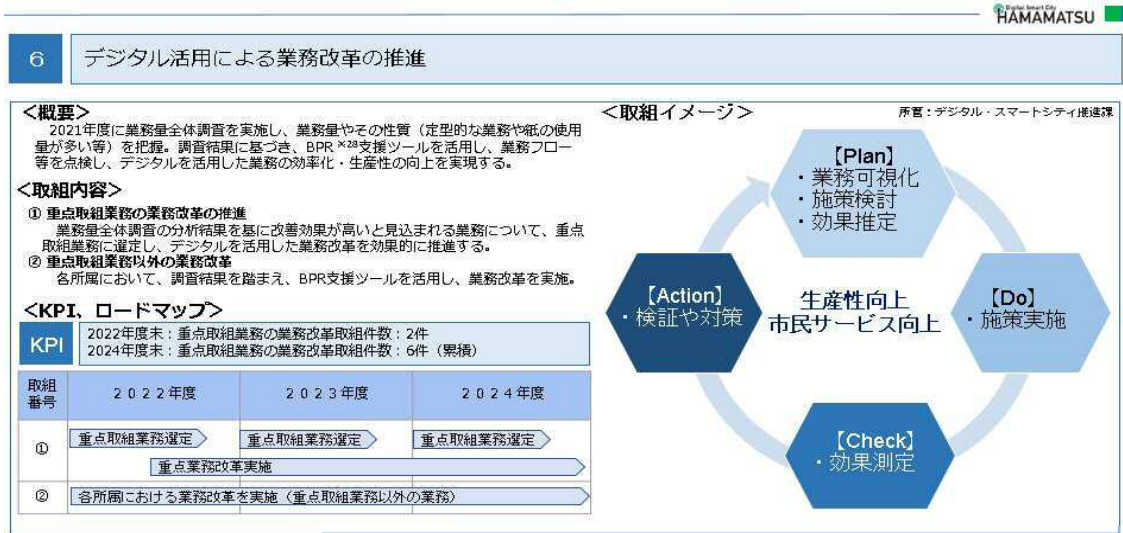
2 業務の背景、目的

(1) 背景

令和5年1月に「浜松市 DX 推進計画」を策定し、「人に寄り添ったデジタル活用」という方向性を示し、市民サービス向上と自治体の生産性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つにデジタル活用による業務改革の推進を掲げている。

5-（2）自治体の生産性向上の取組

23



「浜松市 DX 推進計画（解説版）」23 スライド目の「6 デジタル活用による業務改革の推進」

(2) 目的

本委託は BPR を効果的に推進するために必要となる、変革マインドの醸成や BPR の基礎知識の習得のための研修（以下、「BPR 研修」という。）や BPR に取り組む等のための施策の選定や課題の解消（以下、「業務改革個別相談」という。）を通じた支援により、一層の業務改革の推進を図ることを目的とする。本市においては業務改革の効果が高いと見込まれる業務（以下「重点取組業務」という。）における業務改革と各所属における業務改革を実施している。

<重点取組業務（2 業務選定/年度）における業務改革と各所属における業務改革の内容>

	取組事項	内容
1	重点取組業務における業務改革	R4 年度選定業務：要介護認定のデジタル化、戸籍・住基関係証明書の郵送受付・発送業務の集約 R5 年度選定業務：子育て DX、公金収納・公金支出 DX R6 年度選定業務：未定（R6 年度に選定）
2	各所属における業務改革	各所属において、年 1 件程度、デジタルを活用した業務改革を実施する。

3 業務の範囲

(1) BPR 研修

対象：委託者が指定する者

実施回数：7月までに2回実施

対象予定：課長補佐若しくはグループ長（全所属少なくとも1人：約170人）

実施時間：1時間程度/回

開催方法：オンライン及び対面

内容：(1回目) 変革マインドの醸成、BPRの基礎研修

(2回目) 本市で用意しているツールや事例紹介、BPRの具体的な手法研修

期待する効果：変革マインドの醸成やサービスデザイン思考の基礎的な部分を理解し、自所属における業務改革のイメージが理解でき、改革に繋げられる。

(2) 業務改革個別相談

対象：委託者が指定する所属

内容：重点取組業務や各所属における業務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、国の動向や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。

期待する効果：相談者が課題解決に向け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り組みであった場合、横展開も見据えたアドバイスができる。

その他：・業務改革個別相談は単価契約

・オンライン及び対面で開催可能

・国の取組や他都市の事例として相談に繋げるべきものは受託者からの提案も可能

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) その他委託者が指定したもの

7 その他

ア 本市において用意しているツールを以下に示す。施策提案にあたっては優先的に以下ツールを活用した提案を検討すること。

	整備ツール	備考
1	Graffer スマート申請	
2	LoGo フォーム	
3	WinActor (※)	10ライセンス（R6.2時点）。
4	Asteria Warp Core+ (※)	エクセルアダプタ含む。専用端末1台に導入
5	Kintone	所属で1アカウント

※ライセンスは原則、庁内共有。このため特定の所管課による占有は不可。