

## 松戸市全庁業務量調査委託 仕様書

### 1. 概要

- ・業務件名：松戸市全庁業務量調査委託
- ・業務場所：松戸市指定の場所
- ・履行期間：契約締結の日から令和6年3月31日
- ・業務概要：これからの社会や市民ニーズの変化に対応していく行政改革の推進に向けて、市役所業務の現況を把握するため、全庁的な業務量調査を実施する。

### 2. 業務目的

当該事業は、市の業務について、B P R (Business Process Re-engineering) の手法の導入による業務の効率化を図るため、その取り組みの基礎データとして全庁的な業務量調査を実施するものである。

本市では昨今の社会情勢により、大きな変革が求められている「デジタル化 (DX) 」や「働き方改革」、「市役所機能のあり方」の検討をするにあたり、改めて全庁的な業務量の把握・精査が急務である。

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、業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。この分析の結果を基に、改善効果が見込まれる業務についての、B P R実施の方向性の提案を受ける。分析や提案の結果をもとに、すぐに実現できる提案については実行に移すとともに、予算化が必要な内容についても新年度予算への反映を目指すなど、スピード感を持って取り組んでいく。

また、本事業を踏まえ、職員が自らB P Rの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ていく。

### 3. 業務量調査の対象

業務量調査の対象は以下のとおりとすること。

- ・所 属：松戸市役所の全所属のうち水道事業及び病院事業並びに消防局、保育所、学校を除いた所属とすること。なお、対象規模の目安は（表1）を参考とすること。

### 4. 業務内容

本業務は、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こと。また、(1)～(4)の業務の成果は、令和5年10月13日までに中間取りまとめを行うこととする。

#### (1)業務計画作成

本業務の具体的な実施方法やスケジュール等を検討し、業務計画を作成すること。  
業務計画の作成にあたってはWBSを活用すること。

#### (2)調査票作成

(3)の業務量調査で使用する調査票を作成すること。調査票作成にあたっては、下記の内容を定量的・定性的に調査できる内容とすること。また、全職員が共通理解を基に調査票に記入できるよう分かりやすさに留意するとともに、必要事項を正しく記入するためのマニュアルを作成すること。

- ①業務の執行体制（組織・事務分掌・人員配置）
- ②業務処理のフロー分析
- ③事務の各工程に要する処理時間と人工
- ④市民サービス業務と庁内業務の仕分け
- ⑤定型性・専門性などの特性
- ⑥業務の法的根拠、従事制限等の法的制約の有無
- ⑦その他、必要な事項

#### (3)業務量調査

全所属の全業務を対象に、業務量、業務処理フロー、処理に係る人工等を可視化するため、各所属への調査を実施すること。調査にあたっては、(2)で作成する調査票への記入による書面調査のほか、必要に応じてヒアリングを実施すること。調査の実施にあたっては、全職員が本業務に積極的・協力的に取り組み、作業する職員によって調査票記入レベル（業務の分解度）に差が出ることがないように、説明会の開催や問い合わせ対応等、サポート体制の確保等の具体的な方策をとること。

#### (4)補完調査

(3)業務量調査の結果を取りまとめたうえで、必要に応じて補完調査を実施すること。所属ごとに調査票記入レベルに差がある場合は、個別に再調査を実施する等により、所属ごとの差を埋めること。

#### (5)業務量及び内容・性質の分析

(3)及び(4)の調査を踏まえて、業務の可視化のためのデータとなるよう調査結果を取りまとめ、結果に基づき下記の項目について業務分析を行う。分析結果は業務ごとに整理し、全庁業務量データ分布から業務プロセスの改善効果の高い部署、業務、作業を分析し、課題を仮説化し、その解決の方向性を明示すること。

- ①業務の性質に応じて、「職員でなければできない仕事」と「職員でなくともできる仕

事」の観点から定量的な分析を実施すること。

- ②今後のオンライン化、業務委託等の業務改善施策の導入について、候補となる業務の一覧を提示し、施策導入による予測効果(業務量削減、経費削減等)を推定すること。
- ③ベンチマーキングの手法により人口規模が近い自治体、近隣自治体等複数の自治体と比較し、ベストプラクティスとの差異を分析すること。
- ④業務自体を廃止できる可能性があるものがないか分析すること。
- ⑤本庁・支所の業務の再構築について分析すること。
- ⑥フリーアドレスやテレワーク等、新しい働き方の導入可能性について分析すること。
- ⑦受託者独自のノウハウを活用し、①～⑥の分析を踏まえた改善点を明示すること。
- ⑧法令の制限やセキュリティの制限等により、アウトソーシングやテレワーク、庁舎外での業務が実施できないものについて整理すること。
- ⑨その他、必要な事項

#### (6)調査分析結果を踏まえた業務の類型化・分類と改善策の提案

(3)及び(4)の調査結果や、(5)の分析の視点を踏まえ、業務を類型化すること。

分けた類型ごとに、以下の視点を参考に業務改善に資する効果的な取り組みの方向性を示すとともに、業務改善の取り組みを具体的に実践していくための手順・方策等を提案すること。

- ・廃止・縮小することが望ましい業務
- ・庁内の情報集約化による無駄の削減、効率化
- ・業務の遂行方法（プロセス）の省力化
- ・民間委託等のアウトソーシングの推進
- ・AIやRPA導入等のICT化の推進
- ・時間外勤務時間の削減方策
- ・テレワークが実施可能な業務 等

なお、改善方策の提案にあたっては、E C R Sフレームワーク（排除、結合、再配置、単純化）などを活用し、BPRの手法による効果的・抜本的な改善が図れるよう留意すること。

また、各類型において、BPRの効果の高さ・実現可能性の高さ・実現までの期間の長さ等の観点から取り組み効果の高い業務の候補を複数提示すること。

#### (7)業務改善計画案の作成

(3)から(6)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、経費削減効果、改善推進計画等の要素から構成される最終報告書を作成し、本調査以降に推進する業務効率化の取り組みに資するよう、具体的な推進計画案として取りまとめる。

#### (8)業務量分析データの提供

調査結果のデータについて、調査項目ごとに独自に集計、分析することを可能とする形式で本市にデータを提供すること。データについては、業務の性質（職員でなければできない仕事かどうか）、作業分類（手続き、相談、納付 等）、作業媒体（紙、電子）等の視点から、部署別の業務量の分布を可視化できるものとする。

#### (9)その他

市議会等での説明、資料提供を想定し、中間報告等を作成すること。なお、内容によっては、市議会等において担当者に説明対応を求める場合がある。

### 6. 打ち合わせ協議等

業務責任者及び担当者は、業務の適正な遂行を図るため、また手戻りの生じないよう本市の監督職員と密接な連絡をとり、その都度打ち合わせ記録を作成し相互に確認すること。また、課題管理表等を作成し、本業務遂行にあたっての課題とやるべきことを整理すること。打ち合わせは、月1回の定例会を基本とするが、業務着手時、業務量調査着手時、業務分析着手時、業務改善計画案作成着手時、成果品納入時等、必要に応じて適宜実施することとする。

打ち合わせ場所は松戸市役所本庁舎内の会議室を予定しているが、協議内容によっては本市の判断によりWeb会議方式とする可能性もある。なお、Web会議方式により実施する場合、受託者は自ら必要とする機材は受託者の負担において用意すること。

### 7. 貸与資料

本業務を実施するにあたり、必要な資料は受託者に貸与する。

### 8. 成果品

本業務における成果品は以下のとおりとし、松戸市行政経営課に納品すること。詳細は監督職員と協議するものとするが、各種報告書に関しては項目別にわかりやすく整理し、電子データと紙データで提出すること。

- ・ 松戸市全庁業務量調査報告書……A4版 2部
- ・ 業務量調査の結果（各所属作成の調査票及び分析結果を含む） 一式  
※調査データは汎用的なツールで扱える形式であり、データの分析・編集・加工が可能な状態であること。
- ・ 業務改善計画案 一式
- ・ その他監督職員が必要と認めたもの 一式

(表1) 令和5年4月1日現在所属数及び正規職員数(定数)

※保育所・学校勤務は除く

部局等名	部局等内 所属数※	正規職員数 (定数)
市長部局	87	1,719名
会計課	1	17名
総務部	7	115名
総合政策部	6	62名
財務部	9	193名
市民部	11	173名
経済振興部	6	56名
環境部	8	121名
健康医療部	5	132名
福祉長寿部	7	314名
子ども部	6	172名
街づくり部	9	184名
都市再生部	2	28名
建設部	8	132名
議会事務局	2	20名
教育委員会	12	216名
生涯学習部	6	115名
学校教育部	6	101名
行政委員会	3	27名
監査委員事務局	1	11名
選挙管理委員会事務局	1	9名
農業委員会事務局	1	7名
合 計	102	1,962名

※課レベルを計上、出先機関を含む