

仕 様 書

1 業 務 名 令和6年度 総総委第11号 業務改革アドバイザー業務

2 業務目的

全国的に、少子高齢化が進展する中、今後、労働力の絶対量が不足することが懸念されている。本市においても、労働力不足を背景として、職員確保が困難となることが想定されることから、多様化する行政ニーズに対応し、市民サービスの維持向上を図るためには、デジタル技術の活用等により、より一層、労働生産性を向上させる必要がある。

そのため本市では、自動化・省略化・集約化など、業務のあり方を変革することにより、マンパワーを捻出し、企画立案や相談・支援機能の充実など、状況に応じて強化すべき業務に臨機応変にシフトできる仕組みの構築に向けて、業務の見直しを行うこととしている。

本業務では、職員自らが主体となり、各業務における目指す姿を確認した上で、業務の集約化など業務効率化の実施に向けた運用方法などの検討や調達に向けた準備を行うために、専門的な知見を踏まえたアドバイスを実施し、効果的かつ迅速的な業務の見直しを行うことを目的とする。

3 委託期間 契約締結日から令和7年3月31日まで

4 施行場所 静岡市役所静岡庁舎9階総務課内（静岡市葵区迫手町5-1）ほか

5 適用範囲

本仕様書は、業務改革アドバイザー業務（以下「本業務」という。）に適用する。

6 業務内容

他自治体等において本業務に類似した業務の経験や、他自治体等の事例、対象業務、システム環境などの知見を有する従事者を配置し、以下の（1）～（6）の業務を行うこと。

（1）本業務の企画

市との協議の上、本業務の具体的な実施方法やスケジュール等を企画し、事前計画書を作成する。

（2）共通業務の見直しに向けた相談会等の実施

ア 業務の分析・課題の明確化に向けたヒアリング等の実施

本市が指定する業務について、対象業務を担当する所属に対しヒアリング等を実施し、業務の目指す姿を確認した上で、定型的な事務作業の集約処理等に向けて、業務遂行上の問題点・課題点を明確化する。なお、事前に所属職員に対し、本業務の実施にあたって必要な情報等を説明するための説明会を開催する。

イ 改善施策案の検討に向けた支援

アで抽出された課題について、①事務遂行の流れ、②職場環境、③業務委託やデジタルツール活用等の適切な担い手の観点から職員が改善施策を検討できるよう、ワークショップ等により相談会を実施する。なお、改善施策検討支援にあたっては、

他都市における取組実績、費用対効果の検証方法、市民サービスへの影響等を踏まえたアドバイスを実施する。

ウ 施策実施に向けた支援

イで検討した施策案について、所属職員が継続して実施できるよう、実施計画書等の様式を提供し、実施計画書等の作成に向けて相談会等により支援を行う。この際、施策実施による職員の作業時間の削減や経費削減などの定量的な効果と、市民サービス向上や負担感の軽減といった定性的な効果を併せて示すなど効果の可視化に努める。

また、年度内に実施が可能な施策のフォローなどについて、職場の巡回等を通じて進捗状況の確認や助言を行う。(計5回)

(3) 全課を対象とした日々の業務改善に向けた相談会の開催

年度内に実施可能な施策の実現に向けたフォローアップ相談及び、その他事前に総務課あてに希望があった業務について、エクセル等の作成や既存のアプリケーションツールを活用したフォーマット作成におけるアドバイスを実施する。(計15回)

(4) プロジェクト管理等

本業務の推進にあたっては、市と連携しながら円滑にプロジェクトを推進する。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・管理方法・成果物等を定めた計画書を作成し、定期的に進捗報告会議を開催するなど、進捗状況や課題について報告すること。会議の打合せ記録等については、受託者が作成し、静岡市に共有すること。

7 共通業務の見直しテーマ案

- (1) 「おくやみ窓口」における手続き時間の短縮に向けた業務見直し（各区保険年金課他）
- (2) 内部事務の効率化に向けた各課に共通する業務の見直し
 - ・ 各行政計画の統合など各種事業の進捗管理の集約化に向けた見直し（総務課、財政課、企画課）
 - ・ 各課における旅費支給事務処理の簡略化及び集約化に向けた見直し（人事課）

8 スケジュール（予定）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
契約事務等		●事前計画書作成			←		事業進捗確認			→		実績報告●
○共通業務の見直しに向けた相談会等の開催												
ア 業務分析・課題の明確化			●事前説明・ヒアリング等の実施									
イ 改善施策案検討支援				●相談会の開催								
ウ 施策実施支援					●相談会の開催			←	フォローアップ相談5回			→
○全課を対象とした日々の業務改善に向けた相談会の開催												
相談会開催		←				業務改善相談会15回						→

9 実績報告

受託者は、以下について総務課へ報告する。

(1) 事業進捗にかかる報告（相談会等実施後概ね1週間以内に報告）

相談会等の実施内容について、定期的に進捗報告会議を開催するなど、進捗状況や課題について報告する。

(2) 実績報告（令和7年3月15日までに報告）

実施内容について、実績報告書を作成し、電子媒体にて提出する。なお、実績報告書作成にあたっては、業務改善に繋げた具体事例やその見直しの視点等を記載するとともに、改善にあたり参考とした資料を添付する。

10 検査及び業務の完了

本業務は、実績報告書を総務課に提出し、検査に合格した時をもって完了とみなす。

11 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、複写等をしてはならない。

(2) 受託者は、本業務の実施にあたり、知り得た情報を他に漏らしてはならない。業務終了後においても同様とする。

(3) 本業務の実施に際して、個人情報の保護に関する法律のほか、関係法令等を遵守すること。

12 その他

本仕様書に明記されていない事項、疑義を生じた事項又は本仕様書の変更は、総務課、受託者、協議の上、処理するものとする。