

令和 8 年度 姫島村 BPR・デジタル化伴走型支援業務委託 仕様書

1. 業務名

令和 8 年度 姫島村 BPR・デジタル化伴走型支援業務

2. 目的

本村では、少子高齢化や人口減少、特に生産年齢人口の減少といった社会情勢の変化が急速に進む中、限られた人的資源で多様化する村民ニーズや行政課題に的確に対応し、必要な行政サービスを将来にわたって提供し続けることが喫緊の課題となっている。このような状況において、職員が本来注力すべき業務に専念できる環境を構築するためには、業務を抜本的に見直すとともに、デジタル技術やアウトソーシング等を活用した業務の効率化・簡素化が不可欠となる。

本業務は、村民の利便性の向上及び職員の業務効率化のため、専門人材を有する事業者の支援を受け、本村の B P R・デジタル化を推進することを目的とする。

3. 業務概要

受託者は、業務の目的を踏まえ、下記に掲げる支援を行うこと。

(1) BPR・デジタル化伴走型支援

現時点で本村において職員が利用可能な ICT ツールは以下のとおりである。

(利用可能な ICT ツール)

- ア) Microsoft 製品 (Word、Excel、PowerPoint 等)
 - イ) LoGo フォーム
 - ウ) LoGo チャット
 - エ) LoGoAI アシスタント (ChatGPT、Gemini 等)
 - オ) POS レジ
 - カ) 申請書作成支援システム
 - キ) 例規総合管理システム
 - ク) ゼンリン住宅地図 LGWAN
- 等

なお、令和 8 年度にグループウェア (Garoon)、大容量ファイル送受信サービスを導入予定であり、本契約による BPR・デジタル化伴走型支援においてツールを活用する場合は、該当事業の受託者と連携すること。

4. 業務内容

本業務を実施するため、以下の業務を行うものとする。なお、業務内容は本業務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村と受託者で協議して内

容を決定する。

(1) 実施方針の企画

本業務の目的を十分に把握し、合理的かつ能率的な作業計画を立案するものとする。

なお、業務の遂行に必要な資料収集について本村と調整を図り、適切な作業計画を作成する。

(2) 対象業務の選定

対象業務については「5. 対象業務」にて示す業務と合わせて、本村と受託者の協議を経て決定するものとする。

全体の対象業務については、20業務程度選定する。

(3) 現行業務内容の調査

ア) 現状把握・業務の可視化

対象業務について、資料の収集や担当課職員へのヒアリングなど適切な方法により現行の業務プロセスを確認し、業務フローを作成することで業務量の定量的、定性的な可視化を行う。

なお、実施に当たっては担当課職員に対して調査に関する説明を十分に行うとともに、他の自治体の事例を参考とするなど事前に内容及び範囲等を十分に整理の上、職員の負担を軽減する方法で行うものとする。

イ) 業務分析・課題抽出

業務フローをもとに、効果的・効率的な業務の進行を妨げている問題点・課題を分析し整理すること。

(4) 業務改善方針の策定

上記調査において明確化された業務課題について、業務改善方針及び具体的な改善施策を提示すること。改善施策については、改善したことによる効率化の効果について試算の上、検討すること。

課題の解決の方向性は、デジタル化やアウトソーシング等の活用を前提とするが、業務の廃止・統合・再構築・簡素化の観点による見直しの検討を優先すること。改善施策は、あるべき姿に至るまでの実現可能なスケジュール等を具体的に提案すること。

また、方針の策定にあたっては、本村で運用している行政システム及び庁内ネットワークとの関連を考慮すること。

(5) 業務報告書の作成

組織別や業務別に、調査やヒアリングによる各業務の業務量・プロセス等の可視化の結果、問題点・課題、改善施策、改善施策実行に係るコスト、BPR・デジタル化等を取りまとめた報告書を作成する。

また、業務報告書を端的に説明した概要版を作成すること。

「主な検討の視点」

ア) 「利用者（村民・職員）視点」での利便性・生産性向上

行政サービスの受益者である村民にとって、より利便性が高く、分かりやすく、ス

ピーディーなサービスを提供できないか、プロセスを再設計する。

業務を遂行する職員にとって、定型業務からの解放や情報アクセスの向上により、より生産性が高く、付加価値の高い業務に集中できる環境を構築できないか検討する。

イ) 「ゼロベース」での業務目的の再定義と廃止・簡素化

その業務は「なぜ」「誰のために」行われているのか、本質的な目的を再定義する。現在の業務プロセスがその目的達成に本当に貢献しているか、又は代替手段はないかを検討し、不要な業務、重複している業務、効果の低い業務は廃止・統合・簡素化できないかを徹底的に洗い出す。

ウ) 「デジタル技術」による自動化・効率化

生成 AI、RPA、クラウドサービス、オンライン申請等のデジタル技術を最大限に活用し、業務プロセスを自動化・効率化できないか検討する。

アナログな作業や手作業をデジタルシフトすることで、処理速度の向上、ヒューマンエラーの削減、職員の負担軽減を図る。

エ) 「外部資源」の活用と連携強化

民間事業者へのアウトソーシング等の外部の専門性やリソースを積極的に活用することで、業務の効率化やサービスの質の向上を図れないか検討する。

オ) 「情報・データ」の一元化と活用

業務プロセスにおける情報・データの重複入力、転記、サイロ化（孤立）を解消し、一元化・連携・共有を推進できないか検討する。

業務を通じて収集・蓄積されるデータを分析・活用することで、よりの確な意思決定、サービス改善、政策立案に繋がられないか検討する。

5. 対象業務

以下に掲げる業務を基本とし、他に改善効果が認められる業務については、本村と受託者で協議の上、決定する。

また、協議により本村及び受託者の双方が承諾した場合、対象業務を変更することができる。

- (1) 現行業務の棚卸し支援、ヒアリング、業務プロセスの確認、業務フロー作成等
- (2) フロントヤード改革（オンライン申請・オンライン決済・書かない窓口）
- (3) 窓口キャッシュレス化・公金収納のデジタル化
- (4) 内部情報システムの導入（人事給与・勤怠管理・文書管理システム）
- (5) 既存システムの活用
- (6) 生成 AI の活用（生成 AI 活用ケース、ガイドライン策定、プロンプト策定等）
- (7) グループウェアの導入・運用
- (8) 公共施設予約システム・リモートロック導入
- (9) 電子申請・電子決裁の導入（脱ハンコ、ペーパーレス）
- (10) HP へのチャットボット導入・FAQ 整備
- (11) 各業務台帳のデジタル化

- (12) 公営企業業務のデジタル化（診療所、姫寿苑、姫島丸、上下水道）
- (13) 簡易 RPA・自動化の導入
- (14) ノーコードツール導入
- (15) 各業務にけるアウトソーシング導入
- (16) 各課における上記業務の伴走型支援

6. 進捗確認共有

受託者は、月に1回進捗状況の確認と進捗上の課題の整理を目的に、WEB 又は対面にて定例会議を実施すること。

7. スケジュール

本村で想定する業務工程とスケジュールは以下のとおりである。

- (1) 6月 実施方法、スケジュール等の提示
- (2) 6月～8月 現状把握・業務の可視化（全体把握・整理）
- (3) 7月～9月 業務分析・課題抽出・優先順位付け
- (4) 9月～10月 改善策検討・概算コスト整理
- (5) 11月～12月 業務改善方針案（概要）※方向性整理・優先施策の提示
- (6) 1月～2月 業務改善方針案（詳細）※実施内容・進め方の詳細化
- (7) 3月 最終報告

8. 成果物

本業務で想定している成果物は、以下のとおりとする。なお、特に指定がない限り、紙媒体2部及び電子データを提出すること。

納入時期等詳細については、契約時に本村と受託者で協議の上決定するものとする。

(1) 作業計画書

作業項目、実施期間、業務履行体制表等を記載したものを提出すること。

(2) 進捗状況等報告書

本業務において打ち合わせ及び担当課へのヒアリング等を行う際に必要な資料や議事録の作成は受託者が行うこと。また、進捗管理及び課題管理を行い、議事録等とあわせて月1回報告書を作成し、提出すること。

(3) 業務分析結果報告書

現状分析及び詳細調査の実施結果について、現行の業務課題を明確化した形でとりまとめ提出すること。

(4) 業務改善方針案

明確化された業務課題について、改善方針及び具体的な改善施策を取りまとめ提出すること。業務改善方針の策定にあたっては、対象業務ごとに、少なくとも以下の事項を整理し、必ず含めること。

- ア) 現状整理（業務概要、現行プロセス、業務量等）

- イ) 課題整理（非効率要因、重複、属人化、制度・運用上の制約等）
- ウ) 改善案（業務の廃止・統合・簡素化、デジタル化、外部活用等）
- エ) 改善案ごとの定量的効果の試算

定量的効果の試算については、業務時間の削減、人員負荷の軽減、処理期間の短縮コスト削減効果等の観点を基本とし、現行業務に関するヒアリング結果や既存資料等に基づく合理的な前提を用いた推計値として整理するものとする。

(5) 最終業務報告書

本村の現状や業務改善方針、費用対効果分析、推進計画等を検討し、次年度以降の本村のBPRの推進について具体的な計画として取りまとめ提出すること。

本報告書の内容を端的に説明した概要版も提出すること。

9. その他

- (1) 本村にとって適切な提言・支援及び効果的な成果物が作成されるよう、本村の立場に立って業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案すること。
- (2) 受託者は、「姫島村個人情報保護法施行条例（令和5年3月13日条例第3号）」を遵守し、業務上知り得た個人情報及びその他の情報等を他人に漏らしてはならない。
また、業務終了後も同様とする。
- (3) 受託者は、本業務を通じて知り得た資料並びにデータの紛失、滅失、毀損、盗難等を防止するために必要な措置を講ずること。
- (4) 受託者は、業務を円滑に遂行するために、逐次本村と連絡調整を行うこと。
- (5) 受託者は本業務を第三者に委託してはならない。
- (6) 成果品納入後に受託者側の責めによる不備が発見された場合は、無償で速やかに必要な措置を行うものとし、これに対する経費は受託者の負担とする。
- (7) 本業務の成果品に係る全ての権利は村に帰属する。
- (8) 本業務の履行に係る打ち合わせ等は、現地での打ち合わせのほか、オンラインでの打ち合わせも可能とする。
- (9) 本業務に必要な経費（旅費・交通費等）は、委託金額に含まれるものとする。
- (10) 本仕様書に定めのない事項及び疑義を生じた場合は、村と別途協議する。

10. 担当部署

姫島村役場 総務課

〒872-1501 大分県東国東郡姫島村 1630 番の 1

電話：0978-87-2281 E-mail：soumu07@vill.himeshima.lg.jp