

令和 7 年度 町単 BPR 伴走型支援業務委託仕様書

1. 委託等名

令和 7 年度 町単 BPR 伴走型支援業務委託

2. 業務の目的

軽井沢町は、住民の満足度・幸福度の向上を図るため、デジタル技術を基盤としたまちづくりに向けた「軽井沢町DX推進宣言」および「軽井沢町DX推進計画」を策定した。

中でも、住民ニーズの変化を踏まえた最適な行政サービスを提供するため、既存業務の抜本的な業務改革（BPR）を行い、限られた職員リソースで効率的に業務運営を進めることが急務である。しかし、人手不足により新しい取り組みに時間を割けないこと、業務の見直しに関する知識を要する人材が不足している状況にあることから、組織内部では不足しがちな専門知識やノウハウを外部から補完する必要がある。

こうした現状を踏まえ、「現状の紙書類での業務プロセス」から「デジタル活用を意識した業務プロセス」へ円滑に進めることに加え、デジタル活用を進めることでDX人材を育成するため本業務を実施する。

3. 履行期間

契約締結日の翌日から令和 8 年 3 月 19 日まで

4. 履行場所

〒389-0192 長野県北佐久郡軽井沢町大字長倉 2381 番地 1

軽井沢町役場 他

5. 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 実施支援

(2) BPR 取組に必要な研修プログラムの選定・実施

現時点で当町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) AI 議事録作成支援システム（ログミーツ）

ウ) GIS（パスコ PasCAL for LGWAN）

エ) ながの電子申請サービス

オ) AI-OCR

カ) RPA (WinActor)

キ) LoGo チャット

等

なお、令和 7 年度にローコード・ノーコードツールの導入および支援事業を実施予定であり、本契約による BPR 実施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。

6. 業務内容

受託者は業務の実施に当たり、当町のこれまでの取組の経緯や諸資源を有効に活用するとともに、他自治体や民間企業における BPR 取組実績、その他受託者の有する知見を生かして効果的な業務展開を図るものとし、これを可能とする体制により本業務に取り組むものとする。

また、受託者は、下記の業務内容の実施にあたり、業務の目的を達成するために独自の提案がある場合は、それを含めて企画提案すること。

(1) BPR 実施支援

業務プロセスの効率化とデジタル化を目指し、対象業務の課題を特定・改善するためのワークショップ等を通じて、職員が主体的に業務改革に取り組む環境を構築する。また、当町が将来 BPR を自走できるよう、本業務の支援方法を工夫すること。

ア) 対象業務の選定

現状分析に基づき、BPR の対象業務を選定する。

業務選定は、各課等の職員（以下提案者）の提案を元に協議のうえ決定する。業務選定にあたっては、具体的な選定基準を定義して、合理的かつ妥当性のある選定を提案すること。

なお、提案時は最低 5 業務以上の選定を想定して企画提案すること。ただし、実際の実施件数は協議のうえ決定することとする。

イ) 業務の可視化

受託者は、職員への聞き取りやマニュアル等の分析を通じ、業務の可視化にあたり支援すること。実施にあたっては、職員に過度な負担がかからないよう、実施方法を工夫すること。

ウ) 改善策の検討・提案

調査及びヒアリング結果に基づき問題点・課題を分析して、改善案等を支援すること。課題解決の方向性には、フレームワーク等を活用して、業務の見直しができないか、また、ツールを適用することでどのように効率化ができそうかを対象課と議論し、具体的な施策を立てること。改善策は、フレームワーク等に基づき、あるべき姿に至るまでの実現可能なモデルを提案すること。

なお、ツールは、原則当町が導入している利用可能な ICT ツールを用いることと

するが、当町が導入していないツールで BPR に効果的に活用できる場合は、提案すること。

エ) 業務改善計画の策定

業務の改善案ごとに、ワークショップ等により各担当課及び関係者の参画のもと施策実行方針を作成し、定量的な管理指標や改善目標値を設定した施策実行計画の策定を支援すること。

オ) BPR 実施支援

本業務内で実施可能であり、特に改善効果が高いと見込まれる改善案を選定し、その実施を支援する。

カ) BPR 実施結果の評価

BPR の実施結果について、工数や成果指標等を基に評価する。

キ) 実施結果報告等

① BPR 実施マニュアルの提供

BPR の実施支援の結果等を基に、汎用的な改善手法（ノウハウ、コンテンツ）等について共有に資するドキュメントを提供すること。

② 業務報告書の作成

調査やヒアリングによる業務の業務量・プロセス等の可視化の結果、問題点・課題、改善策、改善策実行に係るコスト等、本事業取組後の結果や BPR 手法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。

(2) BPR に必要な研修プログラムの選定・実施

受託者は、各所属の職員が BPR を自走実施するために必要となる研修プログラムを実施するものとする。

受託者は、以下を踏まえて、より効果的と思われる研修プログラムを提案すること。なお、外部講師を活用する場合や、教材の使用等に必要となる費用については、見積金額に含めること。また、研修参加者に考慮し、研修実施については 1 回あたりの目安人数・時間を参考にすること。

ア) 対象者

① 管理職

各課における BPR の実行を主導する各課長に対し、管理職部門間調整やプロジェクト管理能力を強化し、実行力を高めるための研修の実施。

（1 回あたりの実施目安：人数 20 名程度、時間 1 時間 30 分程度）

② DX 推進委員

組織内の BPR を効果的に進めるため、各課横断的な組織体制である DX 推進委員に対し、変革のマインドと BPR の手法やノウハウを習得し、改善提案の案

出を行うなど、BPR を牽引していく力となるような実践的な研修の実施。

（1 回あたりの実施目安：人数 20 名程度、時間 2 時間程度）

③ 一般職員

BPR に対する気運を醸成するとともに BPR の意義や基本的な考え方、検討手順等の職員自らが実践可能な BPR の手法やノウハウを習得し、各課での BPR に繋げるための実践的な研修の実施。

（1 回あたりの実施目安：人数 80 名程度（職員数 230 名）、時間 1 時間 30 分程度）

イ) 実施回数

受託者は、委託期間中に各対象者に 1 回以上の研修プログラムを実施すること。

ウ) 実施方法

研修プログラムは、座学、ワークショップなど、効果的な形式により実施すること。また、研修終了後には評価アンケートを実施し、研修の効果を測定し、必要に応じて、内容を改訂し、次回研修に反映すること。

参加者の負担を軽減するためオンライン・対面など適切な形式で研修を実施できる方法を提案すること。

エ) 資料提供

将来的に職員が自走できる環境を整えるために BPR に関する専門的な知識と実践的なノウハウを共有するため、実施した BPR 研修プログラムの資料および動画データを成果物として提出すること。なお、資料および動画は内部の BPR 業務推進に活用するものであり、当町職員以外に共有するものではない。

7. 成果物

本業務の提出物及び成果物は、以下のとおりとする。

- 完了報告書（納品仕様：PDF）
- BPR 実施マニュアル（納品仕様：PDF（配布）、Word 等修正可能な形式）
- 業務報告書（納品仕様：PDF）
- 業務報告書（概要版）（納品仕様：PDF、Word 等修正可能な形式）
- 業務改善計画（実施業務毎）（納品仕様：PDF（配布）、Word 等修正可能な形式）
- BPR 研修プログラムにて使用した資料（納品仕様：PDF（配布）、PowerPoint 等修正可能な形式）
- BPR 研修プログラムを録画した動画データ（納品仕様：MP4 形式（.mp4））
- その他受託者が独自に提案した成果物（納品仕様：任意形式）

8. その他

- 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。ただし、特に業務担当課との打ち合わせにおいて、初会及び重要な議題を扱うときは現地で実施すること。また、当町が現地での実施を求めた場合には、これに応じること。

- 打合せ後、議事録を5営業日以内に提出すること。
- 受託者は、本業務の実施過程で疑義が生じた場合は、速やかに当町に報告し、協議を行い、指示を受けること。
- 業務の一部を再委託する場合には、予め当町の承認を受けることとし、提案書にも実施体制等を詳細に記載すること。
- 業務の履行あたっては、十分な知識・経験を有する担当者を配置すること。
- 本提案において、受託者が追加提案する内容は、すべて本業務の費用の範囲内で実施すること。