

令和7年度長野県業務改革（BPR）推進事業業務仕様書（案）

長野県総務部人事課

この仕様書は、令和7年度長野県業務改革（BPR）推進事業業務を委託するに当たり、その仕様等に関し必要な事項を定めるものである。

1 業務名

令和7年度長野県業務改革（BPR）推進事業業務

2 業務の目的

人口減少・少子高齢化の進展に伴い、県組織においても職員の安定的な確保がますます困難になることが懸念される一方、職員の働き方に対する価値観も多様化し、育児・介護等家庭生活との両立（ワークライフバランス）や Well-being に対する意識も高まっている。

こうした中で、行政のパフォーマンスの維持・向上を図り、「長野県行政経営理念」に掲げる「最高品質の行政サービス」を提供していくためには、本県が行っている業務を抜本的に見直す業務改革（以下「BPR（※）」という。）を推進し、真に職員が担わなければならない業務に注力できる環境を整備することで、職員一人ひとりが行う業務の質や価値を高めていくことが必要となる。

こうした背景から、本県では、今後、「長野県業務改革実施方針」（仮称。以下「実施方針」という。）を策定し、その中で、10年後（令和17年）の職員数の見込を考慮し、業務量削減目標を年間19万時間以上（本県職員約6,000人の年間作業時間の約1.8%）に設定して全組織を挙げたBPRの実行に取り組む予定である。

本業務は、上記の本県におけるBPRを着実に実行することにより、業務プロセスの効率化・最適化を実現し、行政サービスの質向上及び職員の業務負担を軽減することを目的とする。

※BPR（Business Process Reengineering）

業務改革。現在の業務プロセスを詳細に調査・分解し、サービスの質の向上や人的リソースの活用等の面からどのような問題点があるかを徹底的に分析して、本質的な課題を発見し、適切な効果指標の設定にも留意しつつ、その改善を通じて、業務プロセスそのものの再構築を図ること。

3 実施場所

長野県総務部人事課ほか

4 委託期間

契約日から令和8年3月31日まで

5 業務概要

本県では、下表に示す体制を構築し、BPRを実行する予定である。

受託者は、2の業務の目的を踏まえ、BPRの実行支援を行う「業務改革推進サポーター」として当該体制に参画し、下記(1)から(3)までに掲げる支援を行うこと。

- (1) BPR全体の実行支援、BPR支援窓口の設置
- (2) BPR研修プログラムの実施
- (3) 「業務改革取組事例集」の作成、「業務改革手順書」の改訂

◆BPR実行体制

役割	担当		
BPR全体の 実行推進体制	行政・財政改革 実行本部 「業務改革推進 チーム」	全体総括	総務部次長
		事務局	総務部人事課、コンプライア ンス・行政経営課、財政課
		ICT ツール 実装支援	企画振興部DX推進課、 デジタルインフラ整備室
		実行支援	業務改革推進サポーター (受託者)
各部局の自律的な BPR実行体制	各部局部次長の総括のもと、 各所属において実行	業務改革推進チームによる実 行支援 ※BPR支援窓口を含む	
共通テーマ業務の BPR実行体制	プロジェクト チーム	プロジェク トリーダー	「業務改革推進リーダー」 ※総務部人事課に配置する共 通テーマのBPRを主導す る専任職員
		改善方策の 検討・実行 支援	業務改革推進サポーター (受託者)
		構成員	対象業務に関係する職員等

なお、現時点で、本県においてすでに職員が利用可能なICTツールは以下のとおりである。

◆利用可能な主なICTツール等

- ア Microsoft Copilot
- イ Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint, PowerApps 等)
- ウ AI 議事録作成支援システム (ログミーツ)

- エ GIS (パスコ PasCAL for LGWAN)
- オ ゼンリン住宅地図
- カ ながの電子申請サービス (e-TUM0)
- キ kintone (FormBridge, kViewer 等)
- ク AI-OCR
- ケ RPA (WinActor)
- 等

なお、イ及びカからケまでについては、別途、企画振興部DX推進課において、庁内への導入に係る伴走支援を行う委託業務を契約予定であり、本契約によるBPRの実行支援に当たっては、当該業務の受託者と連携して取り組むこと。

6 業務内容

受託者は、業務の実施に当たり、令和3年度に取りまとめた「令和2年度業務量調査結果(以下「業務量調査結果」という。)」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、(1)から(3)までの業務内容の実施に当たり、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全体の実行支援、BPR支援窓口の設置

ア 業務量調査結果の分析・課題の整理

BPR実行にあたり、業務量調査結果を踏まえ、ICTの活用による自動化やBPO(Business Process Outsourcing:外部委託)等が実行しやすいと想定される「専門性不要かつ定型的な作業(性質Ⅲ)」の中で、特に作業時間が多く各所属で共通に行っている以下の3つの作業分類を「共通テーマ」候補として選定した。

なお、共通テーマについては、本業務を通じた業務量調査結果の分析等を踏まえて、正式に決定するものとする。

◆ 共通テーマ候補(※カッコ内は作業性質Ⅲの年間作業時間)

(ア) 資料作成等業務(主にデータ入力・登録・集計)(約30万時間)

(イ) 照会・調査関係業務(約24万時間)

(ウ) 窓口関連等業務(主に相談・申請等に係る審議・内容審査)(約23万時間)

受託者は、共通テーマの中で作業時間、業務の性質、処理媒体等の観点から改善効果が大きいことが想定される業務の選定支援を行うこと。

また、それぞれの業務のあるべき姿や問題点、非効率的な部分等を特定するために職員や部門とヒアリングを行い、業務のボトルネックや冗長性を把握すること。

イ 業務改善方策の検討

選定した対象業務について、業務改革推進リーダーを中心とする改善方策を検討するためのプロジェクトチームに参画し、業務の廃止、統合、業務システム導入、ICTツール等の利用、業務フローの再設計などを含め、改善案を検討・策定し、

関係者と共有すること。

なお、改善策として導入を提案する業務システムやICTツールは、本県において既に利用可能なICTツールを優先的に利用することとし、新たな業務システムやICTツールの導入を提案する場合は、自社製品や関連企業の製品に限定することなく、導入価格が低く、設定や操作が比較的容易であり、維持管理の労力及び価格が低いものとする。

具体的には、AI-OCR、RPA、チャットボット、ノーコードツール等を想定し、原則としてオンプレミスサーバの導入を伴わないものとする。

また、令和7年度内に導入・試行できるものを優先的に提案すること。

ウ 実行計画の策定と実施支援

業務改善提案に基づき、具体的な実行計画の策定（スケジュール、リソース、担当者の明確化）を支援すること。

また、実行計画に基づいた業務改善案の実施を支援し、必要に応じて進捗を管理すること。

エ BPR支援窓口の設置

受託者は、共通テーマに限らず、各所属においてBPRに取り組む職員から、BPRに関する質問や相談を受け、その実行を支援する専用窓口を設置すること。

なお、当該窓口の設置にあたっては、職員が気軽にチャットや対面／オンライン面談などで質問やフィードバックができる体制を整備すること。

(2) BPR研修プログラムの実施

受託者は、各所属の職員が自律的にBPRを実行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。

ア 対象者

(ア) 幹部職員

BPRの戦略的意義や推進リーダーシップを学び、幹部自らの主導の下でBPRを実行するためのビジョンを共有するための研修実施。

(イ) 管理職及び業務改革推進リーダー

各所属におけるBPRの実行を主導する所属長及び業務改革推進リーダーに対し、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実施。

(ウ) 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するため、また、改善提案の案出を行うなど、各所属でのBPRに繋げるための実践的な研修の実施。

イ 実施回数

受託者は、委託期間中に、アの(ア)については1回以上、(イ)及び(ウ)については2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、ケーススタディ、グループディスカッションなど、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。

(3) 「業務改革手順書」の改訂、「業務改革取組事例集」の作成

受託者は、効果的な各所属における自律的なBPRの実行を促進するため、「業務改革手順書」の改訂及び「業務改革取組事例集」の作成を行うものとする。

ア 「業務改革手順書」の改訂

受託者は、委託者が今後策定するBPRの手順等や本的な考え方を記載した「業務改革手順書（仮称）」を、本業務を通じたBPR全体の実行支援の状況や本県の実情等を踏まえて、随時改訂すること。

イ 「業務改革取組事例集」の作成

受託者は、BPRを実行した事例の検討経過やその手法、改善方策等のノウハウを蓄積し、優良事例の横展開等を図るため、以下に掲げる事項を記載した全職員向けの「業務改革取組事例集（仮称）」を作成すること。

(ア) 共通テーマにおけるBPRの取組経過及び結果

(イ) 各所属における自律的な業務改革の取組事例

なお、(イ)については、各所属が自律的に行った業務改革の取組事例について取組経過及び改善策実行結果を調査して記載すること。

7 実施体制

受託者は、業務実施に必要な管理・運営体制を整備するとともに、事業趣旨に沿った人材を適切に配置した実行体制を整備することとする。

受託者は、以下を踏まえ、業務目的を達成するために必要な実施体制について提案すること。

(1) 業務への従事体制

受託者は、業務改革推進サポーターとして、原則として週5日・各5時間以上、5名以上が長野県庁本庁舎（長野県長野市大字南長野字幅下692の2）にて業務を行うこととする。ただし、受託者の事業所等からリモートワーク等によって補完するなど、上記相当の体制を構築することも可能とする。その場合であっても、最低2名以上が週5日・各5時間以上、長野県庁本庁舎にて業務を行うことを条件とする。

なお、長野県庁本庁舎において業務改革推進サポーターとして業務を行う人員に係る執務に要する机、椅子及び総合行政ネットワーク（LGWAN）に接続可能なコンピュータについては、委託者が用意するものとする。ただし、委託者が用意するコンピュータは、業務目的以外で使用することはできず、業務上の使用にあたっては、「長野県情報セキュリティポリシー」を遵守するものとする。

(2) 求める要件

- ア 委託業務全体を統括する責任者を配置し、進捗、業務品質等、全体管理を行うこと。
また、当該責任者は人事課との連絡窓口として、円滑な連絡調整に努めること。
- イ 業務改革推進サポーターとしてBPR実行支援業務に従事する者は、自治体BPRのノウハウやICTツール等支援内容に関する十分な知見や経験と、ファシリテーション能力を有していること。
- ウ 長野県内への柔軟な出張対応が可能な体制とすること。

8 業務のスケジュール

受託者は、6の業務内容について、確実な実施が可能となるスケジュールで取り組むこととする。

受託者は、以下を踏まえて、具体的な業務のスケジュールを提案すること。

期間	業務内容
開始～1か月程度	令和2年度業務量調査結果の分析・課題の整理、共通テーマの・BPR対象業務の選定支援
開始～1か月程度	BPR相談窓口（ヘルプデスク）の設置
開始～3か月程度	研修プログラムの実施
3～8か月程度	業務改善方策の提案、実行計画の策定
毎月1回程度	月次進捗会議の開催
随時	実行計画に基づくBPR支援
随時	「業務改革手順書」の改訂
令和8年3月31日まで	「業務改革取組事例集」の作成 実績報告書の作成

9 再委託

- (1) 業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、事前に委託者に対し、再委託先の名称、代表者氏名、その他必要な事項を報告し、委託者の承諾を得た場合はこの限りではない。
- (2) 業務を第三者に再委託した場合は、当該委託先に対して、本仕様書に定める受託者の義務と同等の義務を負わせるとともに、委託者に対して当該再委託先の全ての行為及びその結果についての責任を負うものとする。

10 業務成果物

業務の成果物として業務報告書を委託者が指定する日までに提出すること。

時期	成果物
契約締結後	・業務実施計画書
随時	・月次報告資料（相談対応記録及びFAQ資料、課題管理表等成果品一式） ・研修会参加者アンケート集計結果 ・業務改革手順書（※改訂を行ったもの）
年度末	・業務改革取組事例集 ・実績報告書

11 権利関係

- (1) 制作物は、他者の所有権や著作権を侵害するものであってはならない。
- (2) 業務に関する所有権や著作権は、原則として全て委託者に帰属し、委託者は事前の連絡なく加工及び二次利用できるものとする。ただし、受託者が従来から権利を有している受託者固有の知識、技術に関する権利等（以下「権利留保物」という。）については、受託者に留保するものとし、この場合、委託者は権利留保物について当該権利を非独占的に使用できるものとする。

12 個人情報等の取得・保護・管理等

- (1) 業務上知り得た情報については、秘密を保持するとともに、業務目的以外に使用してはならない。また、契約期間終了後も同様とする。
- (2) 個人情報の保護に十分に注意し、流出・損失を生じさせてはならない。
- (3) 成果品（業務の履行過程において得られた記録等を含む。）を第三者に閲覧させ、複写させ、又は譲渡してはならない。ただし、委託者の承諾を得た場合はこの限りではない。

13 その他

- (1) 前項までの条件が満たされない場合、一部の事業費を対象の経費と認めず減額する場合がある。
- (2) 法令並びに本県の条例、規則及び規程を遵守し、委託者が最適な成果を得られるよう誠実に業務を実施すること。
- (3) 業務の実施に当たり、委託者と十分協議を行うこと。
- (4) 仕様書に定めのない事項その他の業務の実施に係る疑義が生じた場合は、その都度、委託者と十分協議を行った上で実施すること。