

令和 7 年度 BPR 研修、業務改革個別相談及び業務改善活動支援業務 仕様書

1 件名

令和 7 年度 BPR 研修、業務改革個別相談及び業務改善活動支援業務

2 業務の背景、目的

(1) 背景

生産年齢人口の減少に伴う労働力不足が懸念される中、高齢者の増加により行政需要の要求は高まる一方、限られた人的資源で市民サービスの質を維持・向上させるため、各所属におけるデジタルを活用した業務改革を推進する必要がある。

本市では、「浜松市 DX 推進計画（令和 7 年 4 月策定）」において、「人に寄り添ったデジタル活用」という方向性を示し、市民サービスの向上、自治体の生産性向上及び職員エンゲージメントの向上を実現するため、DX と業務改革を一体的に推進することとし、浜松市 DX 推進計画の個別項目の 1 つに「デジタルを活用した業務改革の推進」を掲げている。

5-（2）自治体の生産性向上の取組

16



2
デジタルを活用した業務改革の推進

<概要>
生産年齢人口の減少に伴う労働力不足が懸念される中、安定し事業を実施していくためには不断の業務改革が必要となる。デジタルの活用を手段として捉え、市民の利便性向上と業務効率化に向け業務改革(BPR[®]IS)に継続的に取り組んでいく。

<取組内容>
①各所属における業務改革の推進
毎年度各所属において1業務以上の業務改革に取り組む。
②業務改革の支援
①の業務改革を効果的に推進するため、研修の実施や個別の相談体制など、必要な支援を実施する。

<KPI、ロードマップ>

KPI	2025年度～2029年度：毎年度、各所属において1業務以上の業務改革を実施				
取組	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
①	実施	実施	実施	実施	実施
②	業務改革支援	業務改革支援	業務改革支援	業務改革支援	業務改革支援

<取組イメージ>



所管：デジタル・スマートシティ推進課

(2) 目的

本業務は、各職員のデジタルを活用した業務改革のマインドの醸成を図り、自主的に業務改革を行うことを目的とする。そのために、業務改革の実践的スキルを研修で習得し、身につけたスキルを活用し、以下の取組事項における実践的な成果を上げることを目指す。

<各所属におけるデジタルを活用した業務改革の内容>

取組事項	内容
①デジタルを活用した業務改革	各所属において、年 1 件以上、デジタルを活用した業務改革を実施する。（研修受講後～令和 8 年 2 月までに実施）
②業務改善活動	市役所各課の業務効率化及び市民サービスの向上を目的とし、「業務改善ワークショップ」を通じて潜在的な業務課題を抽出し、その解決策を検討・実施する。

※【参考】令和 5 年度実績：①134 件、15,783 時間削減 ②1,097 件

3 業務の範囲

(1) BPR 研修

以下の内容を基本とし、詳細については委託者、受託者が調整の上決定する。

対象：提案書の内容を参考に、委託者が指定する者（全所属少なくとも1人：約170人）

実施回数：2回実施

（1回目）令和7年6月下旬予定

（2回目）令和7年7月下旬予定

実施時間：1時間程度/回

開催方法：オンライン及び対面、アーカイブ

内容：（1回目）、（2回目）課題解決に向けた提案書に記載の内容をもとに実施

実施条件：

- ①研修形態：・オンライン及び対面のハイブリット開催を想定
・座学での研修を想定し、研修受講者個人が使用できるパソコンは無し。
- ②施設環境：プロジェクター有、ホワイトボード有、収容人数（第1研修室：144名、第2研修室：60名）

(2) 業務改革個別相談

対象：委託者が指定する所属

内容：部局横断的に取り組む重点取組業務や各所属における業務改革、アナログ規制改革を推進するため、施策選定や課題等の相談に対するアドバイスを実施する。この際、国の動向や他都市の事例があれば、そういった点も踏まえて、より効果的なアドバイスとなるようにすること。

期待する効果：相談者が課題解決に向けゴールとそこに至るまでのステップを具体的に考えられるアドバイスができる。また、他部門への横展開が可能な取組であった場合、横展開も見据えたアドバイスができる。

その他：業務改革個別相談は相談回数に応じた単価契約とする。

① 相談時間：

- ・1所属の相談時間は、原則として1時間とし、1回とカウントする。相談時間が1時間30分を超える場合は、2回とカウントする。
- ・相談後の軽微な質問や確認は、30分以内であれば無料で対応する。

② 相談件数：

- ・同一部署からの複数の小規模な案件については、1時間以内で対応可能な場合に限り、1回の相談として扱う。

③ 相談形式：

- ・対面、オンライン、電話のいずれの形式でも、上記の時間単位と件数の定義に従うこと。

④ 準備・報告時間：

- ・相談前の準備時間および相談後の報告書作成時間は、相談時間に含まない。
- ・これらの時間は委託料に含まれているものとする。

(3) 業務改善活動支援業務

対象：提案書の内容を参考に、委託者が指定する者

内容：市役所各課の業務効率化および市民サービスの向上を目的とし、「業務改善ワークショップ」を通じて潜在的な業務課題を抽出し、その解決策を検討・実施する。

①業務改善ワークショップの企画・運営

- ・各課における「業務改善ワークショップ」の実施支援
- ・ワークショップ進行のためのファシリテーション
- ・課題抽出および改善案の取りまとめ

② 改善案の分析と実施支援

- ・抽出された課題の分析と優先順位付け
- ・改善案の実現可能性の検討

- ③ フォローアップおよび効果測定
- ・ 改善案実施後の進捗確認
 - ・ 効果測定の方法提案と実施支援
 - ・ 必要に応じた改善案の修正提案

実施回数：4 回実施

- (1 回目) 令和 7 年 7 月上旬予定
- (2 回目) 令和 7 年 9 月中旬予定
- (3 回目) 令和 7 年 12 月上旬予定
- (4 回目) 令和 8 年 2 月下旬予定

実施方法：4 回の業務改善ワークショップを実施する内容は、提案書のとおり。

研修形態：座学での研修を想定し、研修受講者個人が使用できるパソコンは無し。

施設環境：プロジェクター有、ホワイトボード有、収容人数（第 1 研修室：144 名、第 2 研修室：60 名）

4 実施体制

本業務が円滑に遂行できる実施体制を構築すること。また実施体制を構成する者の中から、本市との情報共有、進捗・課題管理を行うプロジェクトリーダーとして 1 名選任すること。受託者において適切に役割分担を行い、繁忙期への対応等に支障のない体制をとること。

本市への常駐は不要であるが、定期的に打合せ等を実施するものとする。打合せ等の際には原則 2 名以上で対応すること。

プロジェクトリーダーやプロジェクトメンバーの役割等を明記した実施体制図を契約締結から 2 週間以内に提出すること。

5 コミュニケーションツールの活用

オンラインチャットコミュニティ（以下、「Slack」）を浜松市が用意する。受託者は、日々の連絡、報告、資料の共有等を迅速に行うため、Slack を活用すること。

Slack の活用が困難な場合は、コミュニケーションツール（チャットツールなど）を本委託内で受託者が用意することが望ましい。ツールの利用に関しては委託者・受託者のセキュリティポリシーに適合したツールとする。ツールの利用料は、本市分のライセンスも含めて受託者の負担とする。

6 成果物

受託者は委託者に対し、以下の成果物を提出する。

- (1) 業務完了報告書
- (2) 研修実施報告書（様式の定めなし）
- (3) 相談等実施報告書（会議議事録（様式の定めなし））
- (4) 業務実施体制図（様式の定めなし）
- (5) 次年度以降の今後の業務改革の進め方に対する改善提案（様式の定めなし）
- (6) その他委託者が指定したもの

7 その他

本市において用意しているツールを以下に示す。施策提案にあたっては優先的に以下ツールを活用した提案を検討すること。

	整備ツール	備考
1	Graffer スマート申請	電子申請ツール
2	LoGo フォーム	簡易なフォーム作成ツール
3	Kintone	汎用データベースの作成ツール／所属で 1 アカウント
4	ProVoXT	クラウド型音声ファイル文字起こしツール
5	LGtalk	自治体職員専用の LGWAN 対応のビジネスチャットツール
6	Zevo	LGtalk において利用できる生成 AI ツール