

DXリーダー育成研修業務委託仕様書

1 業務名 DXリーダー育成研修業務委託

2 目的 人口減少・少子高齢化が進む一方で、多様化・高度化する市民サービスへの対応が求められている。限られた職員数の中で、持続可能な行政運営を行うためには、職員一人ひとりが日常業務を見直し、業務の効率化、標準化、省力化を進めていくことが重要であり、DXを推進していく必要がある。

DXを推進するためには、業務改善の基盤を構築しつつ、その動きをけん引するリーダーの育成が必要不可欠であることから、本業務では、業務改善の基本的な考え方に加え、BPR、BPMN、ECRS等の業務改善手法を理解し、DXを推進する際に活用できる知識を習得することを目的とする。

3 委託期間 契約締結日から令和9年3月15日まで

4 業務内容

(1) 職員向け業務改善研修

受託者は、職員が業務改善に関する基本的な知識及び手法を習得するとともに実際の業務を題材とした演習及びグループワークを通じて、業務改善を実践できる研修を実施すること。

研修は、第1回を座学中心の基礎研修及び演習とし、第2回以降をグループワーク中心の実践研修として構成すること。

第1回では、BPR、BPMN、ECRS等の考え方を理解し、簡易な演習を通じて業務改善の進め方を学ぶこととする。

第2回以降では、受講者が自らの業務を持ち寄り、グループ内で意見交換を行いながら、業務の現状把握、課題の洗い出し、改善策の検討、改善実行計画の作成までを行う実践型の内容とすること。

なお、カリキュラムやスケジュールは下記のとおり想定しているが、詳細は契約後に市と協議の上、決定することとする。また、提案者がより効果的に業務改善を進めることができると考えるカリキュラムや実施方法がある場合は、企画提案書に盛り込むこと。

【想定カリキュラム案】

第1回 業務改善の基礎、BPR・BPMN・ECRS の理解及び演習

第1回は、座学を中心としつつ、業務改善手法を理解するための個人ワーク又は簡易な演習を行うこと。

第1回では、実際のグループワークに入る前段階として、業務改善の共通言語を習得することを重視する。

受講者がBPR、BPMN、ECRS の考え方を理解し、第2回以降のグループワークで自らの業務に適用できる状態とすること。

第2回 改善対象業務の選定及び業務の可視化

第2回からは、受講者を4名から5名程度のグループに分け、グループワークを中心に実施すること。

第2回では、第1回で学んだBPMN や業務フロー作成の考え方を活用し、グループごとに実際の業務を可視化すること。

なお、改善対象業務は、受講者自身の実務に基づくものとし、研修後の実務に活用できるテーマを選定すること。

第3回 課題抽出及び改善策の検討

第3回では、第2回で可視化した業務フローをもとに、業務上の課題を抽出し、改善策を検討すること。

第4回 改善実行計画の作成、発表資料作成

第4回では、各グループで検討した改善策について、実務で実行できるよう、改善実行計画として取りまとめること。

改善実行計画には、実施内容、実施手順、関係部署、必要な調整、期待される効果、実施時期等を含めること。

第5回 改善実行計画発表会

第5回では、各グループが作成した業務改善案および改善実行計画について発表会を行うこと。

発表会には、受講者のほか、必要に応じて受講者の所属長、業務改善の推進に関係する職員等も参加できるものとする。

これにより、研修で作成した改善案を単なる研修成果にとどめず、実際の所属内での検討、実施、定着につなげることを目的とする。

- 【実施日数】 1回最大3時間 × 5回(第5回のみ2時間程度)
- 【受講者数】 1回あたり25名程度を想定する。受講者は、連続して受講することが望ましいとする。
ただし、詳細な人数については、市と協議の上、決定すること。
- 【実施場所】 伊勢市役所内
- 【研修資料】 受託者が準備する。(電子データで準備すること)
- 【研修環境】 会場、端末は、市が準備する。
- 【効果測定】 研修実施後に受講者アンケートやテスト等の方法で、効果測定を行い、その結果を報告すること。なお、原則アンケートまたはテストは、オンラインで実施し、内容については、市と協議の上で決定する。

【研修を受講する職員の想定スキル等】

- ・日常業務において、業務改善の必要性を感じている職員
- ・担当業務の手順や課題について説明できる職員
- ・業務改善に関する専門的な知識は必須としない
- ・BPR、BPMN、ECSRに関する事前知識は必須としない

(2) 業務改善実践支援及び問い合わせ対応

研修を受講した職員が、グループワークで作成した改善案を実務に活用できるよう、必要な支援を行うこと。

なお、支援内容は下記のとおり想定しているが、提案者がより効果的に業務改善を支援できる方法がある場合は、企画提案書に盛り込むこと。

【想定支援案】

① 改善対象業務の整理支援

研修内のグループワークで選定した業務について、業務内容、現状の課題、改善の方向性を整理するための支援を行うこと。

② 業務フロー及び改善案の具体化支援

各グループが作成した現状業務フロー、改善後の業務フロー、改善案について、実務で活用可能な内容となるよう、必要に応じて助言を行うこと。

具体化にあたっては、以下の観点を含めること。

- ・BPRの観点による業務プロセスの見直し
- ・BPMN又は業務フロー図による業務の可視化
- ・ECSRによる改善策の整理
- ・不要な作業の削減
- ・様式や資料の簡素化

- ・業務の標準化
- ・担当者間の役割分担の見直し
- ・ICT やデジタルツールの活用
- ・関係部署との調整事項

③ フォローアップ

受託期間中、研修を受講する職員にサポートが必要な場合は、対面、Web、メール、電話等の方法により支援を行うこと。

支援を行うにあたっては、平日 9 時から 17 時までの間、随時対応可能な方法を確保すること。

それ以上のサポートが実施可能であれば、提案すること。

④ 改善結果の取りまとめ

研修で作成した改善案について、実施可能性や期待される効果を整理すること。

可能な範囲で、業務時間の削減効果、作業手順の削減、職員負担の軽減、市民サービス向上への効果等を取りまとめること。

(3) 報告書の作成

報告書には以下の項目を盛り込むこと。

- ① DX リーダー育成研修実施報告
- ② 受講者アンケート結果
- ③ 4(1)洗い出した業務一覧
- ④ 4(1)発表会資料

5 次年度に向けた本市への提案

本業務で実施した研修、演習及びグループワークの成果を踏まえ、次年度に本市において継続的に DX を見据えた業務改善を推進するための提案書を提出すること。

提案書には、以下の内容を含めること。

- ・研修を受講した職員が継続的に業務改善に取り組むための仕組み
- ・BPMN 又は業務フロー図を活用した業務可視化の進め方
- ・E CRS を活用した改善検討の進め方
- ・業務改善テーマの選定方法
- ・改善効果の測定方法
- ・全庁展開に向けた研修、ワークショップ等の実施案
- ・業務改善活動を定着させるための方策【成果物】

内容	納期限
作成した研修資料(本市に著作権が帰属する資料については Word や PowerPoint 等の編集可能な電子データ+紙媒体で 1 部)	令和 9 年 3 月 15 日
報告書(Word や PowerPoint 等の編集可能な電子データ+紙媒体で 1 部)	令和 9 年 3 月 15 日
提案書(電子データ+紙媒体で 1 部)	令和 9 年 3 月 15 日

6 支払方法

本業務に係る委託料は、全ての業務終了後に請求書を受領した日から 30 日以内に支払うものとする。

7 業務体制等について

- (1) 本業務を実施するにあたり、十分な人員数を確保すること。
- (2) 実施にあたっては、適宜、市と連絡をとり、調整を図ること。

8 資料等について

- (1) 資料等の作成は、グラフや表などのデザインデータを用いて、視覚的に分かりやすいものとする。
- (2) 資料や成果品は、本市が加工しやすい形式(Microsoft Office ドキュメント)で A4 サイズにて作成すること。
- (3) 電子データは、全てウイルス対策ソフトにより検査したうえで提出すること。
※ 納品物がウイルスに感染していることにより、本市または第三者が損害を受けた場合は、全て受託者の責任・負担により、信頼回復、現状回復及び賠償等の一切について対応すること。

9 著作権等

- (1) 本市に向けて本契約で作成された納入成果物の著作権は、基本的に本市に帰属するものとする。
- (2) 前項の規定にかかわらず、受託者の既存著作物の著作権は、引き続き受託者に帰属する。
- (3) 納入成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合は、当該著作権の使用に関する負担を含む一切の手続きを行い、第三者の著作権その他の権利を侵害しないこと。

10 機密保持

- (1) 業務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。

- (2) 業務遂行のため本市が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用してはならない。
- (3) 業務の実施にあたっては、本市又は第三者に損害を及ぼしたときは、本市の責任に帰する場合を除き、その賠償責任を負うこととする。

11 業務の再委託

- (1) 受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、予め書面により、再委託の内容、再委託先、その他委託先に対する管理方法と管理責任等、その内容を明らかにして、書面にて本市の承認を得た場合は、この限りでない。なお、本市が書面により承認した場合は、承認を得た第三者(以下、「再委託先」という。)も受託者と同様の義務を負うものとし、受託者は、委託先に本業務に係る情報セキュリティ保持等の義務を遵守させるために必要な措置をとらなければならない。

12 その他

- (1) 本仕様書に記載されていない事項で、業務実施上必要と認められる事項にあつては、漏れなく提案し、業務の範囲内で実施することとする。
- (2) 本業務の履行の結果、受託者の責に帰すべき理由により市に対し損害を与えた場合は、その賠償の責めを負うものとする。
- (3) 本業務従事者は、業務の履行により知り得た事項を第三者に漏らし、又は自己のために利用してはならない。また、この契約が終了した後においても同様とする。
- (4) 本業務を履行するにあたっては、個人情報保護に関する法律、伊勢市契約規則をはじめとする、関係法令、規則等を遵守すること。
- (5) 契約にあたっては本市所定の「業務委託契約約款」を使用する。
URL:<https://www.city.ise.mie.jp/shisei/jigyousya/nyusatsu/joukou.html>
- (6) 本仕様書に疑義が生じた場合には、本市と協議することとする。

13 連絡先

〒516-8601 三重県伊勢市岩渕1丁目7番29号
伊勢市 情報戦略局 デジタル政策課 スマートシティ推進係
担当: 柘植・長岡
TEL: 0596-21-5569
E-Mail: digital@city.ise.mie.jp