

相模原市市長公室内業務プロセス再構築整理業務委託仕様書

1 業務の目的

将来的な職員の負担軽減や事務効率の向上を目的に、市長公室内対象部署の業務量や業務プロセスの可視化、課題分析を行い、課題を解決するための改善策（作業手順の見直し、業務の集約化、担い手等の見直し、オンライン申請、A I ・ R P A 等のデジタル技術の活用等）を提案することで、本市の業務改善を支援するもの。

2 対象とする所属及び業務

(1) 次に掲げる市長公室内の4所属の全業務を対象とすること。

4所属の事務室所在地は市役所本館（相模原市中央区中央 2-11-15）

	課名	課の事務分掌 (相模原市行政組織及び事務分掌規則より)
1	広聴課	①広聴の企画及び調整に関すること。 ②わたしの提案、要望等に関すること。 ③タウンミーティングに関すること。 ④市政モニターに関すること。 ⑤市民の意識調査に関すること。 ⑥コールセンターに関すること。 ⑦その他
2	観光政策課	①観光に係る総合的な企画及び調整に関すること。 ②観光施策の推進に関すること。 ③観光施設の整備及び管理に関すること。 ④相模原市観光協会に関すること。 ⑤観光関係団体の指導及び連絡調整に関すること。 ⑥相模原市観光振興審議会に関すること。 ⑦その他
3	シティプロモーション戦略課	①シティプロモーションに係る総合的な企画及び調整に関すること。 ②官民協働によるシティプロモーションの推進に関すること。 ③シティプロモーション視聴覚広報に関すること。 ④シビックプライドを高めるための取組の推進に関すること。 ⑤銀河連邦に関すること。 ⑥シティプロモーション刊行物の編集発行に関すること。 ⑦メディア戦略に係る総合的な企画及び調整に関すること。 ⑧フィルム・コミッション事業に関すること。 ⑨その他
4	広報課	①市政の普及及び啓発に関すること。 ②広報の企画及び調整に関すること。 ③広報刊行物の編集発行に関すること。 ④視聴覚広報に関すること。 ⑤報道機関との連絡調整に関すること。 ⑥その他

(2) 「(1) 課の事務分掌」の更に具体的な事務については、別紙「【参考】事務分担表（想定対象業務）」を参照すること。

(3) 各課の繁忙期については、以下スケジュールを参考とすること。

No.	課名	R8スケジュール（予定）									
		11月	12月	1月	2月	3月					
1	広聴課	繁忙期		調査・ヒアリング 希望時期							
2	観光政策課	繁忙期	決まった繁忙期はなく調整希望								繁忙期
3	シティプロモーション 戦略課	調査・ヒアリング 希望時期									
		年度末に近づくほど繁忙期 									
4	広報課（報道班）	決まった繁忙期はなく調整希望									
	（広報班）	調査・ヒアリング 希望時期	繁忙期 11月中旬～12月								

3 業務内容

本業務を実施するため、概ね次の業務を行うものとする。なお、業務内容は、市の業務のBPR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、実情に合わせて市と受託者で協議して内容を決定するものとする。

（1）業務の企画

- ・本業務の具体的な実施方法やスケジュール等を企画する。

（2）業務の可視化（業務量調査）

- ・本市から提供する資料の確認や、対象部署への調査・ヒアリング等を実施することにより、業務の可視化を行う。

（3）課題の抽出

- ・（2）の結果を集計・分析し、改善効果が高いと見込まれる業務を複数提案する。提案においては、具体的な選定理由等を明らかにすること。
- ・選定は市と受注者で協議の上、選定すること。
- ・協議の上、改善対象業務は、2（1）に掲げる市長公室内の4課のうち、2課以上を対象とし、1課あたりの改善対象業務数は、別紙「【参考】事務分担表（想定対象業務）」の具体的事務分担のうち、1つ以上とする。

（4）改善対象業務の詳細分析

- ・改善対象業務について、対象部署への調査・ヒアリング等を実施することにより、業務フロー図等を作成し、業務内容の整理及び可視化を行う。
- ・業務フロー図については、BPMN（ビジネスプロセスモデリング表記法）に基

づいたものとし、編集可能な形式で作成すること。また、各作業工程の作業内容
と作業時間、件数も把握できる内容とすること。

- ・整理した現状を基に、対象業務における改善に向けた課題分析を行う。分析にあたっては、専門的な見地から課題に応じた多様な手法により、対象業務の課題を可視化し、要因となる事柄を客観的、具体的に示すこと。
- ・現状の業務フローを前提とするのではなく、作業の削除、統合を含め、市長公室内で組織横断的に改善することを前提に行うものとする。
- ・ヒアリング等を実施する際には、市民サービスの提供に支障が生じないように、対象部署に負担とならない方法を取る。ヒアリング等対象部署に一定の負担が生じる場合は、繁忙期を避ける等の工夫をすること。

(5) 改善策の検討

- ・分析した課題に対し、改善策を検討する。改善策については、「1 業務の目的」を踏まえ、長期的視点からあるべき業務の姿（T o - B e）について検討すること。
- ・改善策については、関係法令や「相模原市情報セキュリティ基本方針」等を踏まえた内容にすること。
- ・改善を行うにあたり、ポイントとなる事項（オンライン申請、A I ・ R P A等のデジタル技術の活用、作業手順の見直し、業務の集約化、担い手の見直し等）について整理し、本市の実態に即した改善の方向性と具体的な改善策を提案するものとする。
- ・他都市（特に政令指定都市）の事例について、公開情報を検索する等により情報収集し、改善策を検討すること。

(6) 改善策の提案

- ・課題分析の結果及び課題に対する改善策について、業務フロー図等を用いて対象部署へ説明を行う。改善策に対し、対象部署の意向がある場合は、その内容を反映すること。

(7) 会議の実施

- ・本業務を円滑に遂行するために、所管課参画のもと必要な会議を実施する。
なお、会議の会場については発注者が用意する。
- ・業務開始前のキックオフ、中間、業務終了時の計3回は報告会を実施すること。
- ・上記に加えて、業務の進捗に合わせて会議を開催し、本業務の進捗状況及び課題などについて報告を行うこと。開催方法についてはオンラインでの開催も可とするが、業務の根幹となる部分に関する協議や、進捗を左右する大きな課題が発生した場合等、市が必要と判断した際には、可能な限り迅速に対面会議を開催することとする。
- ・会議終了後は、会議内容をまとめ、データで発注者へ提出すること。

- ・規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な打合せを行い、十分な意思疎通を図ること。

4 提出書類（成果物含む）

本業務における主な提出書類（成果品含む）は以下のものとし、電子データ形式（PDF等）で納品すること。なお、当該報告書が、発注者の求める水準に達していないと判断された場合は、発注者と受注者にて協議の上、発注者は受注者に報告書の再提出を求めることができる。

提出書類（成果物含む）	提出時期	備考
①業務計画書・業務工程表・業務実施体制が分かる資料	契約締結から7日以内	・業務全体の計画書、スケジュール、業務従事者名や従事者ごとの役割を明記すること。 ・「7 業務内容（1）業務の企画」
②改善前の業務フロー図	契約締結後に発注者と協議して①で設定する	「3 業務内容（4）」の業務フロー図
③改善後の業務フロー図	契約締結後に発注者と協議して①で設定する	「3 業務内容（6）」の改善後の業務フロー図
④改善策の提提案	契約締結後に発注者と協議して①で設定する	「3 業務内容（6）」の改善策
⑤業務報告書	令和9年3月31日	「3 業務内容」の総括として、結果の概要版をまとめること。
⑥「3 業務内容（7）」に規定する会議の報告書	契約締結後に発注者と協議して①で設定する	
⑦その他、業務等の過程で収集・作成・整理した図表等の資料	契約締結後に発注者と協議して①で設定する	図表等の資料については、特に指定があるものを除き、Microsoft Office Word、Excel、PowerPoint で閲覧できる電子データで納品すること。
⑧その他、発注者と受注者にて協議の上、必要な資料	協議の上、設定する	

5 納品物の著作権

本業務により生じた成果物及びデータの所有権並びに業務過程で作成された著作物及び納品物の著作権（著作権法第21条（複製権）、第23条（公衆送信権）、第26条の2（譲渡権）、第26条の3（貸与権）は、市に帰属するものとする。

6 諸経費

本業務に要する資料作成費、現地訪問、通信費等に要する経費は、全て受注者の負担とする。

7 機密保持及び受注者の責務

- (1) 受注者は、本業務において個人情報を取扱う場合は、市が定める「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
- (2) 受注者は、本業務において直接または間接に知り得た情報を他に漏洩し、または本業務を遂行する目的以外に使用しないこと。このことは、契約期間終了後または契約解除後も同様とする。
- (3) 受注者は、本業務を遂行する上で市より提供される一切のデータ、資料等について、本業務を遂行する目的以外の目的で利用、複写及び複製をしてはならない。
- (4) 受注者は、業務従事者等が本業務の遂行により、直接又は間接に知り得た全ての情報について、第三者に開示又は漏洩させてはならない。このことは、契約期間終了後又は契約解除後も同様とする。

8 再委託の禁止

- (1) 受注者は、委託業務を遂行するにあたって、委託業務の一部又は全部を委託してはならない。ただし、あらかじめ発注者の書面による承諾を得て委託業務の一部を第三者に委託する場合は、この限りではない。
- (2) 発注者は、受注者に対して、委託業務の一部を再委託した者の商号又は名称その他必要な事項の通知を請求することができる。
- (3) 受注者は、この契約に基づいて生ずる権利及び義務を譲渡若しくは担保の目的に供してはならない。

9 検査・検収

- (1) 受注者は、本業務を完了したときは、速やかに成果物を市に提出しその検収を受けなければならない。
- (2) 市は、成果物が提出されたときは、確認するための検査を速やかに実施しなければならない。受注者は、市の完了検査の合格をもって業務を完了したものと

する。

- (3) 検査にあたり、市から本仕様書等の定めに適合しないものとして修正の指示があった場合は、速やかに修正を行い、再検査の合格をもって業務を完了したものとする。

1 0 契約金額の支払方法

受注者は、前項の検査に合格後、市に請求書を提出するものとし、市は、その請求書を正当と認めたときは、受理した日から30日以内に相模原市指定金融機関において一括で支払うものとする。

1 1 その他

- (1) 受注者は「相模原市環境方針」の主旨を踏まえ、業務の実施において、省資源・省エネルギーに取り組む等、環境への負荷の低減を図るとともに、環境関連法令の規制等を遵守すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項または疑義が生じた事項については、市と受注者で協議のうえ定めるものとする。
- (3) この契約について訴訟等が生じたときは、市の所在地を管轄する裁判所を第一審の裁判所とする。

以 上