

業務改革（BPR）推進業務委託仕様書

1. 業務委託の名称

業務改革（BPR）推進業務委託

2. 業務の目的

変革を目指す DX の推進には、従来からの事業や制度の見直しを前例にとられず検討することが不可欠である。県民ニーズや行政サービスの利用状況及び業務の詳細な把握・分析を進め、BPR の徹底により業務のあるべきプロセスを制度・体制・手法を含め再構築することで、情報のデータ化や業務の ICT 化・標準化を円滑に推進し、実効性のある DX につなげていく。

しかし、業務効率化に向けた BPR を実施し、業務課題から要件を定義し、アプリケーションを設計・開発し、実装を行うための基礎的な知識を多くの職員は有していない。そのため、本業務は、デジタルツールの活用も含めた BPR の支援体制の充実を図り、専門的な知見や知識に基づく具体的助言、技術的支援を得て、効果的な業務課題の解決につなげることを目的として実施する。

※BPR（Business Process Reengineering）：業務改革。業務の効率化や生産性の向上を図るため、業務の流れや仕組みを全面的に見直し再構築すること。

3. 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日

4. 履行場所

愛媛県庁（愛媛県松山市一番町四丁目4番地2）

※一部研修においては、下記地方局も含む。

東予地方局（愛媛県西条市喜田川796-1）

南予地方局（愛媛県宇和島市天神町7-1）

5. 対象

愛媛県職員（約4,800名）

6. 現状と課題

本県の現状及び課題は下記のとおりであり、本業務は下記課題の解決を目指すものである。

(1) 現状

- ・ 令和3年度、令和4年度
kintone を活用した業務改革導入モデルの構築を実施。
- ・ 令和5年度
 - ① セミナー・研修会の開催
管理職を対象に業務改革セミナー、一般職員を対象に業務改革研修会を実施。業務改革研修会では、参加職員自身の業務を可視化し、EGRS の考え方をもとに改善提案を作成し、各職場で提案・実行。
 - ② 業務改善に関する相談会の開催
当課職員及び委託事業者で、各所属からの業務改善に関する相談に対して、業務可視化やデジタルツールを活用した支援を実施。
 - ③ 情報発信
 - ①、②で業務改善を実施した中から、優良事例を庁内報告会にて周知。

(2) 課題

- ・ 各所属職員における BPR 及びデジタルツールの知識・スキルの習得
- ・ 管理職の業務改革に関する意識改革。
- ・ 庁内で生まれた改善事例を庁内ネットワークに掲載するなど、情報発信を通じた県庁全体のデジタル化推進。
- ・ 相談内容の根本原因を理解し、対処法を提案できるスキルを有する職員の確保。
- ・ kintone アカウント追加（200→400 アカウント）にともない、全所属で kintone が利用可能となることから、kintone を活用した業務改善の相談件数の増加への対応。アプリ構築の技術的支援。

7. 活用可能なデジタルツール

- ・ Microsoft Office (Word、Excel、PowerPoint、Access 等)
- ・ kintone
- ・ ビジネスチャットツール (LoGo チャット)
- ・ 電子申請システム (LoGo フォーム)
- ・ RPA (AutomationAnywhere)
- ・ AI-OCR
- ・ えひめ電子申請システム
- ・ AI 総合案内システム (県ホームページ)

- ・ AI 議事録作成支援システム
 - ・ Hitweb（業務可視化ツール）
- 等

8. 本業務の内容

本業務は、各所属職員が、各所属で管理する単独システムの業務フローでは補えない隙間業務の効率化や、既存システムの有効活用などによる業務効率化・生産性向上を目的に、ローコードツールなどデジタルツールを用いて、所属内で BPR を実施できるよう支援することとする。

なお、「7. 活用可能なデジタルツール」等本県が提供できるライセンスのみでは対応できない場合等の、新たな有償システムの構築等は、本委託業務の対象外とする。

(1) BPR ヘルプデスク業務

① 相談受付と簡易対応【想定件数：210 件】

BPR とデジタルツールを活用した業務改善支援に係る相談受付を原則オンライン（問い合わせフォーム、Slack 等）で行うこと。よくある質問など短時間（一件につき約 5 分～1 時間程度）で対応できる場合は、電話等により簡易対応を行うこと。対応に時間がかかる場合は、次の②③に振り分け、それぞれに対応すること。

なお、問い合わせフォーム等のツールを使う場合は、受託者において準備すること。

② デジタルツール活用支援【想定件数：15 件】

①に寄せられた、kintone 等デジタルツールを活用した業務改善について、別途ヒアリングを行い、BPR を行った上で、解決方法の提示、アプリ作成のための技術的支援、簡単なアプリケーションの作成、必要に応じて簡易マニュアルの作成を、各職員の習熟度に合わせて行うこと。

（1 件当たり概ね 1 人日の対応が必要なものを想定）

また、Excel 等の既存ツールによるアプリ等の更新や修正の相談案件等について、別途ヒアリングを行った上で、修正作業や改修を行い、必要に応じて簡易マニュアルの作成を、各職員の習熟度に合わせて行うこと。

作成した成果品のなかで、転用可能なものについてはテンプレートとして簡易マニュアルとともに公開すること。

初期の課題ヒアリングやアプリ作成・更新のための技術的支援等を行うために、毎週 1 日 6 時間以上、愛媛県本庁舎（愛媛県松山市一番町四丁目 4 番地 2）にて業務を行うこととし、案件ごとの初期ヒアリング後の対

応はオンライン及び電話対応も可能とすること。

③BPR 実現のためのアプリケーション作成【想定件数：3件】

①で相談のあった支援のうち、②で対応ができない時間を要する案件に対し、要件定義に向けたヒアリングを行い、BPR を提案した上で、kintone 等を用いたアプリケーションの作成、簡易マニュアルの作成など対応を行うこと。

作成した成果品のなかで、転用可能なものについてはテンプレートとして簡易マニュアルとともに公開すること。

なお、難易度が最も高い案件でも「7. 活用可能なデジタルツール」で実施できる範囲内のものとする。

④月次報告の実施

支援内容および実施件数等について、月次報告を行うこと。なお、②③において、職員からの質問に対してどのように対応を行ったか、FAQ 及び課題管理表にまとめて提出すること。

(2) 研修業務

①～⑤の各種研修会について、内容並びに実施方法を本県と協議のうえ実施すること。

①管理職向け BPR セミナーの開催

管理職が率先して所属内の BPR に取り組むとともに、所属職員の BPR の取組を積極的にフォローする意識を醸成するため、管理職を対象に、BPR の意義や効果、令和5年度 BPR 推進事業の成果・取組事例等を説明するセミナーを開催すること。

実施回数	時間／1回	想定人数／1回	実施方法
2回	2時間程度	100名程度	オンライン (後日庁内動画配信)

②一般職員向け BPR 研修会の開催（基礎）

BPR に対する気運を醸成するとともに、職員が自ら BPR を行うためのスキルやノウハウの習得を図るため、BPR の意義や、基本的な考え方、検討手順、これまでの庁内の取組事例等を説明する研修会を開催すること。

実施回数	時間／1回	想定人数／1回	実施方法
2回	半日程度	30名程度	オンライン

③一般職員向け BPR 研修会の開催（実践）

②で学んだ BPR の手法をもとに、参加者自身の業務の可視化や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を開催すること。

実施回数	時間／1回	想定人数／1回	実施方法
4回	半日程度	10名程度	集合研修

④Excel 操作研修の開催

職員が Excel を使って業務効率化を図るために、実務で活用できるスキルを身につけることを目的に、現場で頻繁に使われ作業効率をアップするための機能やポイントに焦点をあてて、操作研修会を開催すること。

・初級

（想定内容：基本操作、数式の基本、使用頻度の高い関数、セルの書式設定、便利なショートカットキー等）

実施回数	時間／1回	想定人数／1回	実施方法
2回	1日程度	20名程度	オンライン (後日参加者動画配信)

・中級

（想定内容：複数シート操作、条件付書式設定、データのビジュアル化、データベース機能の活用、ピボットテーブル作成とその活用、高度な関数の利用等）

実施回数	時間／1回	想定人数／1回	実施方法
2回	1日程度	20名程度	オンライン (後日参加者動画配信)

・上級

（想定内容：マクロ・VBAの基本、自動化のためのマクロ作成等）

実施回数	時間／1回	想定人数／1回	実施方法
2回	1日程度	20名程度	オンライン (後日参加者動画配信)

⑤kintone 操作研修の開催

本県における kintone の更なる展開にあたり必要となる、kintone の基礎操作及びプラグイン活用のハンズオン研修会を開催すること。

●基礎

(内容イメージ)

- ・ アプリの作成、管理、アプリ間の連携
- ・ 集計、グラフ化
- ・ 計算式の設定
- ・ アクセス権、通知設定
- ・ Excel、CSV を使った一括処理 等

実施回数	時間／1回	想定人数／1回	実施方法
6回	半日	30名程度	集合研修 (後日庁内動画配信)

※集合研修を基本とするが、現地での参加がかなわない職員については、オンライン参加も可能とすること。

※6回のうち2回については、東予地方局・南予地方局で実施すること。

●応用

(内容イメージ)

- ・ プラグインの活用


【対象プラグイン：kViewer、FormBridge、krewSheet、krewData、gusukuCustomine、】

実施回数	時間／1回	想定人数／1回	実施方法
2回	半日	20名程度	集合研修 (後日庁内動画配信)

9. スケジュール

本業務についての、想定スケジュールを以下に示す。

時期	研修	BPR ヘルプデスク
令和6年6月	契約締結 事業計画書の提出	
令和6年7月	・ 管理職向け BPR セミナー ・ kintone 操作研修会 (基礎)	ヘルプデスク準備
令和6年8月	・ 一般職員向け BPR 研修会 (基礎) ・ kintone 操作研修会 (応用)	ヘルプデスク開設 ・ 月次報告 ↓

令和6年9月	・一般職員向け BPR 研修会 (実践)	・月次報告	
令和6年10月	・Excel 操作研修 (初級)	・月次報告	
令和6年11月	・Excel 操作研修 (中級)	・月次報告	
令和6年12月	・Excel 操作研修 (上級)	・月次報告	
令和7年1月		・月次報告	
令和7年2月		・月次報告	
令和7年3月	実績報告書の作成・提出		

10. 特記事項

- (1) 本業務は日本語対応とする。
- (2) 本業務は、業務の性質から、BPR など業務プロセス改革に係る知識・経験だけでなく、kintone 等のデジタルツールに関する知識、マクロ・VBA などの専門的な知識を要するため、留意すること。
- (3) 支援内容により、他委託業者や「7. 活用可能なデジタルツール」の本県各担当者との連携が発生するため、留意すること。
- (4) 本業務は愛媛県のセキュリティポリシーに準拠したうえで、検討提案を行うこととする。
- (5) 本県との連絡には、自治体専用チャットツール「LoGo チャット」を使用すること。アカウントは、本県より付与する。受託事業者で、他のビジネスチャットツール (Slack 等) 等を用意する場合は、事前に本県と協議し承認を得ること。
- (6) 各種研修会ごとに、参加者アンケートをオンライン (Web フォーム) にて実施し、回答を集計・分析し、報告すること。

11. 実績のとりまとめ

本委託業務の成果と課題、次年度実施に向けた提言を含めた結果等を取りまとめ、実績報告書として年度末3月の第3金曜日までに提出すること。報告事項は下記の内容を含めること。

- ・実施内容
- ・実施スケジュール
- ・定量的な成果 (改善実施件数、業務時間の削減効果)
- ・定性的な成果 (研修参加者・相談者の感想をアンケート等によりまとめる)
- ・改善事例 (現状と課題、改善前後の業務フロー、改善案、削減効果)
- ・課題
- ・次年度に向けた提言

12. 実施計画書の提出

本委託業務の受託者は、本委託業務の履行に当たり、あらかじめ実施体制及びスケジュールなどを記載した実施計画書を提出し、本県の承諾を得たうえで、実施計画書に基づき、スケジュール管理を行うこと。

また、本委託業務に従事する者のうちから、本県との情報共有、事業全体の進捗・課題管理を行う業務リーダー1名を選任し、従事者につ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。なお、スケジュールを作成する際は、終了予定日、「13. 納品物件」に記載する納品物件の納入時期を記載すること。

13. 納品物件

以下の成果物を電子データにより1部ずつ提出すること。

時期	成果物
契約締結後	・ 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、アプリケーション・簡易マニュアル等成果品一式） ・ 研修会参加者アンケート集計結果
年度末	・ 実績報告書

その他、愛媛県の指示により作成した資料

14. その他注意事項

- (1) 本委託業務の履行にあたっては、特定の企業や団体のみ利益追従とならないよう配慮するものとする。また、受託者は受講者等から一切の費用を受領することはできない。
- (2) 本委託業務の履行にあたって、取り上げる製品やサービスは特定の一社に偏ることがないように配慮するものとし、コンテンツ中に製品の販売など、営業行為を行ってはならない。
- (3) 個人情報の適切な管理のため、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (4) 本委託業務について、仕様書に明示されていない事項でも、その履行上当然必要な事項については、受託事業者が責任を持って対応すること。
- (5) 受託事業者は、何人に対しても受託期間中又は受託期間終了後を問わず、業務上知り得た本県業務の一切を漏らしてはならない。
- (6) 受託事業者は、本県から提供された資料等を厳重に取り扱うものとし、本委託業務の目的以外のために利用（複製及び加工を含む）し、又は第三者に提

供してはならない。

- (7) 受託事業者は、本委託業務終了後、速やかに本県から提供された資料等を変換し、データは削除すること。
- (8) 本委託業務のスケジュールについては、事前に本県の承認を得ること。
- (9) 打ち合わせの内容については、議事録を作成し、提出すること。
- (10) 本仕様書に記載されている全ての作業について、いかなるケースにおいても本県に対して、別途費用を請求することはできない。ただし、本県が要求仕様を変更することにより、追加費用が発生する場合は、別途協議を行うものとする。
- (11) 本委託業務においては、「個人情報保護に関する法律」、「愛媛県情報セキュリティポリシー」のほか、関係法令等を遵守すること。
- (12) 受託事業者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者または暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
 - ア 断固として不当介入を拒否すること。
 - イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
 - ウ 発注者に報告すること。
 - エ 業務の履行において、暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、発注者と協議を行うこと。

15. 再委託

本委託業務の実施に当たり、再委託が必要となる場合は、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて報告し、本県の承認を得ること。

16. その他

この仕様書に取り決めのない事項については、委託者である本県と協議のうえ決定すること。

(別記)

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の適切な管理を行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに第三者に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

2 乙は、この契約による業務に関わる責任者及び従事者に対して、在職中及び退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、これに違反した場合は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)の規定に基づき処罰される場合があることその他個人情報の適切な管理に必要な事項に関する研修をしなければならない。

(保有の制限)

第3 乙は、この契約による業務を行うために保有する個人情報は、業務を達成するために必要な最小限のものにしなければならない。

(安全管理措置)

第4 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損(以下「漏えい等」という。)の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、この契約による業務の責任者及び従事者を定め、書面により甲に報告しなければならない。

3 乙は、責任者及び従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

4 乙は、従事者の管理体制及び実施体制並びにこの契約による業務で取り扱う個人情報の管理の状況についての検査に関する事項について書面により甲に報告しなければならない。

(利用及び提供の制限)

第5 乙は、甲の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容を契約の目的以外の目的に利用し、又は提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供された個人情報

が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止等)

第7 乙は、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。

- 2 乙は、この契約による業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報の内容、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を甲に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 前項の場合、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 4 乙は、再委託先に対して、再委託した業務の履行状況を管理及び監督するとともに、甲の求めに応じて、その管理及び監督の状況を適宜報告しなければならない。
- 5 前各項の規定は、再委託先が委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も、同様とする。

(派遣労働者利用時の措置)

第8 乙は、この契約による業務を派遣労働者に行わせる場合は、派遣労働者に対して、本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 乙は、甲に対して、派遣労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(資料等の返還等)

第9 乙は、この契約による業務を処理するため甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等は、業務完了後直ちに甲に返還するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

- 2 乙は、この契約による業務を処理するため乙自らが取得し、又は作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了後速やかに、かつ確実に廃棄又は消去するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(個人情報の運搬)

第10 乙は、この契約による業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報が記録された資料等を運搬するときは、個人情報の漏えい等を防止するため、乙の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

(実地検査)

第11 甲は、乙がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の管理体制、

実施体制及び管理の状況等について、随時実地に検査することができる。

(指示及び報告等)

第 12 甲は、乙がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、乙に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

(事故時の対応)

第 13 乙は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい等の事態が生じ、又は生じたおそれがあることを知ったときは、その事態の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事態に関わる個人情報の内容、件数、原因、発生場所及び発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

(損害賠償)

第 14 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先又は派遣労働者の責めに帰する事由により甲又は第三者に損害を与えたときも同様とする。

(契約の解除)

第 15 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、この契約の全部又は一部を解除することができる。

(参考) 個人情報の保護に関する法律

(安全管理措置)

第 66 条 行政機関の長等は、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

2 前項の規定は、次の各号に掲げる者が当該各号に定める業務を行う場合における個人情報の取扱いについて準用する。

(1) 行政機関等から個人情報の取扱いの委託を受けた者 当該委託を受けた業務

(2) 指定管理者（地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 第 3 項に規定する指定管理者をいう。） 公の施設（同法第 244 条第 1 項に規定する公の施設をいう。）の管理の業務

(3) 第 58 条第 1 項各号に掲げる者 法令に基づき行う業務であって政令で定めるもの

(4) 第 58 条第 2 項各号に掲げる者 同項各号に定める業務のうち法令に基づき行う業務であって政令で定めるもの

(5) 前各号に掲げる者から当該各号に定める業務の委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）を受けた者 当該委託を受けた業務

(従事者の義務)

第 67 条 個人情報の取扱いに従事する行政機関等の職員若しくは職員であった者、前条第 2 項各号に定める業務に従事している者若しくは従事していた者又は行政機関等において個人情報の取扱いに従事している派遣労働者（労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和 60 年法律第 88 号）第 2 条第 2 号に規定する派遣労働者をいう。以下この章及び第 176 条において同じ。）若しくは従事していた派遣労働者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

第 8 章 罰則

第 176 条 行政機関等の職員若しくは職員であった者、第 66 条第 2 項各号に定める業務若しくは第 73 条第 5 項若しくは第 121 条第 3 項の委託を受けた業務に従事している者若しくは従事していた者又は行政機関等において個人情報、仮名加工情報若しくは匿名加工情報の取扱いに従事している派遣労働者若しくは従事していた派遣労働者が、正当な理由がないのに、個人の秘密に属する事項が記録された第 60 条第 2 項第 1 号に係る個人情報ファイル（その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。）を提供したときは、2 年以下の懲役又は 100 万円以下の罰金に処する。

第 180 条 第 176 条に規定する者が、その業務に関して知り得た保有個人情報を自己若しくは第三者の不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用したときは、1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処する。

(注) 1 甲は、愛媛県（実施機関）、乙は受託者をいう。

2 「損害賠償」及び「契約の解除」に関する事項は、通常、契約書本文

に記載されるものであるため、契約書本文に当該条項がある場合は、特記事項から削除するものとする。

- 3 委託等の事務の実態に則して適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項は省略して差し支えないものとする。
- 4 特定個人情報等を取り扱う事務の全部又は一部を委託する場合には、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）を遵守するほか、国の個人情報保護委員会が策定したガイドライン、特定個人情報等の安全管理に関する基本方針に基づき、必要な事項を追加するものとする。