

令和 8 年度長野県業務改革（BPR）推進事業業務 仕様書（案）

総務部人事課
企画振興部 DX 推進課

この仕様書は、令和 8 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 8 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となり、組織のダウンサイジングが不可避な状況にある。一方で、職員の働き方に対する価値観は多様化し、育児・介護等の家庭生活との両立（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、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である。

こうした背景から、本県では、BPR に着手した令和 7 年から 10 年後（令和 17 年）の職員数の見込みを踏まえ、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%）の業務量削減を目標として、令和 7 年度から令和 9 年度までを集中改革期間と定め、全組織を挙げて BPR の推進に取り組んでいる。

本業務は、令和 7 年度に実施した BPR 施策の更なる展開や、新たな共通施策の試行・検証等により全庁的な BPR の推進を一層加速させ、行政サービスの質向上及び職員の業務負担の軽減を図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 9 年 3 月 31 日まで

5 現状と課題

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

(1) 現状

本県では、令和7年度から令和9年度までのBPR集中改革期間における各年度を、以下のように位置付けている。

- 令和7年度：準備・試行・検証フェーズ
- 令和8年度：本格実施・横展開フェーズ
- 令和9年度：仕組み化・自走フェーズ

令和7年度は、県人事課を中心として「業務改革推進チーム」を設置し、専門的知見を有する外部事業者の支援を受けながら、以下の取組を実施した。

① 「モデル所属」における課題分析・解決策検討

業務上の課題が大きい所属を選定し、業務フローの可視化や課題分析を行った上で、全庁展開を見据えた解決策を検討した。その上で、5つの所属をモデル所属として選定し、以下のとおり具体的な施策の実証を行い、令和8年度の本格実施・横展開に向けた整理を実施した。

- 高校教育課：問合せの削減に向け、県民の主な接点となるホームページを抜本的に見直し
- 障がい者支援課：複雑な制度等に係る問合せ対応の効率化に向け、業務特化した生成AI（RAG）を構築
- 中央児童相談所：相談記録作成に係る負担軽減・相談の質向上に向け、AIを用いた相談支援サービスを試行
- 飯田建設事務所：交渉記録作成に係る負担軽減・確実性の向上に向け、ウェアラブル録音端末とAI要約ツールを試行
- 市町村課：県・市町村のやり取りの省力化に向け、県・市町村が共同で利用できる情報基盤の構築を検討

② BPR相談窓口の設置・運用

全庁の所属・職員からBPRに関する相談を受け付ける相談窓口を設置し、業務フロー見直しの支援やICTツールの具体的な業務適用の支援など、現場起点の具体的な課題解決に取り組んだ。個別課題の解決にとどまらず、他業務へ展開可能な施策については積極的に横展開を行うなど、全庁的な目線で課題解決を進めた。

③ 職員研修

幹部職層、管理職層、一般職層の階層ごとにBPR研修を実施し、各職層に求められるマインドセットの醸成や、具体的な業務改善手法の習得を図った。

(2) 令和7年度の取組の成果

上記①～③を通じて、相談・交渉関連業務における文字起こし・記録作成の効率化、定型業務の外部委託、生成AIの活用等、横展開可能な6件の施策で取組を具体化し、令和8年度予算での実証・本格実施を予定している。また、業務プロセスの見直しに

より申請のオンライン化とシステム入力自動化を実現した事例や、システムへの大量入力を RPA の活用により自動化した事例、各所属で実施していた業務に対し ICT ツールを活用して自動化し業務所管所属に集約した事例など、業務個別の課題解決につながる事例を創出した。

(3) 課題

①のモデル所属での取組において BPR 施策の具体化を進めたものの、全庁的な取組の推進は道半ばであり、令和 8 年度は本格実施・横展開のフェーズとして、取組をさらに加速させる必要がある。

しかし、BPR の推進に当たり、本県のみでは以下に示すような専門的知見・スキルが不足しており、推進には一定の困難がある。

- ・ 課題整理・ボトルネック分析などを行う業務分析の基盤
- ・ BPR 施策を具体化し、提案・実装・仕組み化を行う専門的知見・スキル
- ・ 施策の定量的評価指標の設定手法及び効果測定・分析手法
- ・ ICT ツールを具体的に業務に適用する技術力

6 業務内容

受託者は、2 に定める業務の目的及び 5 に示す現状と課題を踏まえ、受託者が有する専門的知見等を基本に、令和 3 年度に取りまとめた「令和 2 年度業務量調査結果」や「令和 7 年度長野県業務改革（BPR）推進事業業務」における成果も有効に活用しながら、(1)から(3)までに掲げる支援に取り組むこと。

また、受託者は、業務の目的を達成するため、独自の提案がある場合には、それを含めて企画提案すること。

なお、BPR 人材の育成に係る職員研修については、別途委託事業として発注を予定しているため、本業務の対象外とする。

(1) 全庁 BPR 推進支援

① 基本設計及び対象業務の選定

受託者は、全庁の業務を俯瞰した上で、共通性・重要性・実行性等の観点から改善対象業務を抽出し、委託者と協議の上、重点的に取り組む対象業務（全庁共通業務及び所属固有業務を含む。）を提案すること。

また、対象業務の提案に当たっては、横展開可能性、関係所属の範囲、制度・手続上の制約、内部統制上の留意点等を整理し、以後の検討・実装の進め方（優先順位、体制、スケジュール、成果物のイメージ等）を明確化すること。

② 業務の分析及び改善方針の策定

受託者は、①により委託者が決定した対象業務について、所管所属へのヒアリング、業務フロー作成、課題・ボトルネック分析等を通じて現状（As-Is）を可視化し、非効率性、属人化要因、手続の重複、内部統制上の課題、誤処理リスク等を明確化すること。

その上で、業務の廃止・統合・標準化・フロー再設計等を軸に、あるべき姿（To-Be）及び実現可能な姿（Can-Be）を整理し、改善方針（実施内容、範囲、期待効果、

評価指標、実施上の留意点等）を策定すること。

改善策の検討に当たっては、ICT ツールの活用を含め総合的に判断すること。

ただし、改善策として導入を提案する業務システム又は ICT ツールについては、本県で既に利用可能な 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、導入価格が低廉で、設定・操作が容易で、維持管理に要する労力及びコストが低いものとする。

③ 改善施策の実行支援及び定着化

受託者は、②で策定した改善方針に基づき、所管所属と連携して改善施策の実行を伴走支援すること。伴走支援には、実行計画の具体化、関係者間の調整、試行実施、運用準備及び定着に向けたフォローアップを含むものとする。

また、施策の効果測定については、具体的な評価基準及び手法を設定し、効果測定を実施して実装効果を明確化すること。

④ 成果のとりまとめ（施策化）

受託者は、複数所属に共通して発生する業務について、庁内横断的に改革する施策の検討・実装・定着支援を行うこと。

令和8年度において、4件以上の全庁共通施策を創出することを目標とし、全庁展開を見据え、必要な業務手順、運用ルール、標準フロー、チェックリスト等の整備に向けた素案を作成すること。

⑤ PoC（Proof of Concept：概念実証）の実施

検討の中で必要となった施策について、翌年度以降の事業化を検討するため、試行実証を行うこと。なお、その実施に新たなツール等を用いることが適すると考えられる場合、委託者と受託者で協議を行い、合意の上で、受託者がその費用を負担して実施すること。

(2) 個別業務の BPR 支援

受託者は、(1)に限らず、各所属が主体的に BPR に取り組むに当たり、BPR の手順や手法、改善方策等にかかる相談に対応するために設置する「BPR 相談窓口」に寄せられた案件について、(1)②から④に準じて支援を行うこと。

なお、本支援は各所属の主体的な取組を前提とし、支援の深度（助言、分析支援、伴走支援、効果測定支援等）は案件の性質及び優先度等を踏まえ、委託者と協議の上決定すること。

(3) ICT ツールの活用支援

受託者は、(1)及び(2)により整理・決定された改善方針のうち、ICT ツールを活用した改善施策について、技術的な観点からシナリオ等の設計、設定・開発、試行・運用テスト、本番実装、関係資料の整備等を支援すること。支援に当たっては、業務の特徴を踏まえ、職員の業務負荷の低減や県民の利便性向上に資するよう努めること。

また、(1)(2)の案件に限らず、既に実装済の ICT ツールの活用方法やシナリオ等の修正等の相談があった場合も同様に支援を行う。

ICT ツールの活用支援を行った業務ごとに、活用方法、設定手順、留意事項等を整理した手引き等を作成し、対象業務の所管課に共有する。必要に応じて、チェックリスト、FAQ、操作例、テンプレート等を含めること。

(参考) 県において現時点で利用が可能な ICT ツール等 (主なもの)

- ア Microsoft Copilot (chat)
- イ Microsoft 365 (Word、Excel、PowerPoint、PowerApps 等)
※E3 ライセンス
- 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-TUMO APPLY 電子申請)
- キ kintone (FormBridge、kViewer 等)
- ク AI-OCR (AI よみと〜る)
- ケ RPA (WinActor)
- 等

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構築するものとする。

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を提案すること。また、提案の際には可能な限り具体的な個人名を示し、その役割 (※)、プロフィール、実績、強み、スキル等を示すこと。

※PM (全体統括、進捗・品質・リスク管理、対外調整)、サブ PM、BPR リード、業務アナリスト、テクニカルリード、データアナリスト、等の具体的な役割

なお、実行体制に事業実施上の不具合が生じた場合、委託者は受託者に対し協議を求めることができ、受託者は協議に応じ、双方合意の上で適切な実行体制に見直すものとする。

(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、全体で5名相当の体制を確保すること。

このうち、3名については、各所属との継続的な伴走支援及び現場起点の課題解決を重視する観点から、原則として週5日・各7時間相当以上、長野県庁本庁舎 (長野県長野市大字南長野字幅下 692 の2) に駐在し、BPR 全体に係る伴走支援、各所属との調整、業務改革の企画・実行支援等を行うものとする。ただし、業務の一部については、受託者の事業所等からのリモートワーク等により補完するなど、上記に相当する支援体制を構築することを妨げない。なお、上記3名のうち1名については、受託者の現場責任者として位置付け、人事課との円滑な連携調整、進捗管理、課題管理その他本事業の遂行に必要なプロジェクト管理業務を担当する者を配置すること。

また、残り2名については、主に6(3)に示す ICT ツールの活用支援等を担う要員として、原則リモートワーク等により対応し、案件の発生に応じて随時支援を行うこと。なお、業務の実施に当たり必要と認められる場合には、長野県庁本庁舎又は県現地機関へ

の柔軟な出張対応が可能な体制を確保することとし、出張対応に必要な交通費等の費用については、事業費の範囲内で支出すること。

(2) 求める要件

業務改革推進サポーターとして本業務に従事する者は、従事形態に応じて、以下の要件を満たすこと。

① 現場責任者となるサポーター（１名）

現場責任者となる業務改革推進サポーターにおいては、進捗管理、業務品質管理等の全体管理を行うマネジメント能力に加え、県との連絡調整窓口として本事業全体を統括し、課題の早期把握・対応方針の整理、リスク管理、成果物の品質確保等を主体的に推進できる能力を備えていること。

合わせて、複数所属にまたがる業務改革を円滑に進めるための高い調整力、会議運営能力、関係者間の意見集約を導くファシリテーション能力を有し、県職員と協働しながら事業全体の工程管理及び意思決定支援を行えること。

② ①以外の駐在するサポーター（２名）

長野県庁本庁舎に駐在し、BPR 全体の伴走支援を担う業務改革推進サポーターは、自治体 BPR の支援に関する十分な知見・経験を有し、現場職員と継続的に関わりながら業務課題の整理、業務フローの見直し及び改善施策の検討・実行支援を行えるとともに、関係者間の合意形成を円滑に進めるためのファシリテーション能力を備えていること。

③ ICT ツール活用支援を担うサポーター（２名）

リモートワーク等により主に ICT ツールの活用支援等を担う業務改革推進サポーターは、ICT ツールの活用に要するシナリオ等の設計、設定又は開発に関する技術的な知見及び自治体業務における ICT ツール等の実装支援に関する十分な知見・経験を有し、業務改革の観点を踏まえて関係者と調整しながら支援を行うためのファシリテーション能力を備えていること。

(3) 業務環境等

受託者が長野県庁本庁舎での執務に要する机、椅子は委託者が用意する。

また、総合行政ネットワーク（LGWAN）に接続可能なコンピュータは、最大５台を委託者が用意する。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、使用に当たっては「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。

8 成果指標

本事業の成果を測定するために、以下の成果指標（KPI）を設定する。

受託者は、これらの指標の達成に向けて最大限取り組むものとする。

(1) 全庁共通施策の創出件数 目標：４件以上

(2) 個別改善施策の創出件数 目標：４０件以上

9 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ものとする。

また、以下を踏まえ、具体的な業務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7年度事業の共有、全庁業務分析、BPR対象業務・全庁共通業務の検討と決定 |
| 開始～1か月程度 | BPR相談窓口の対応体制構築、ICTツール活用支援体制の構築 |
| 開始～3か月程度 | BPR対象業務・全庁共通業務に対する施策の提案 |
| 3～6か月程度 | 実行計画の策定、施策の試行実施 |
| 5～6か月程度 | 試行結果の検証、横展開先の検討、令和9年度施策方針の検討 |
| 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、効果検証 |
| 随時 | 業務手順書、運用マニュアル、ICTツール活用に係る手引きの作成 |
| 令和9年3月31日まで | 実績報告書の作成 |

10 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。

11 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、課題管理表等の成果物一式） ・業務手順書、運用マニュアル、ICTツール活用に係る手引き |

| | |
|-----|--------|
| 年度末 | ・実績報告書 |
|-----|--------|

12 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。

13 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。

14 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。