

令和8年度BPR推進事業業務委託に係る企画提案仕様書

1 委託業務の名称

令和8年度BPR推進事業業務委託

2 業務目的

社会構造の複雑化等に伴い、行政需要は高度化・多様化・複雑化しており、行政においても、デジタル技術を活用した業務改革（BPR）を推進することで、業務の省力化や業務プロセスの効率化を図り、人的資源の再配置や新たな行政サービスの提供が求められている。

このような中、県では令和4年3月に鹿児島県デジタル推進戦略を策定し、県行政のデジタル化に向け、県行政サービスの向上や業務改革の推進に取り組んでいる。

本委託業務は、県において限られた人的資源で持続可能な行政サービスを提供できるよう、県庁内の業務そのものの必要性の検証や、業務プロセスの徹底した見直しにより、デジタル技術を活用した県庁内における業務改革の推進を目的とする。

3 履行期間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで

4 業務内容

県庁内の業務そのものの必要性の検証や、業務プロセスの徹底した見直しにより、デジタル技術を活用した県庁内における業務改革の推進について、県と協議、連携しながら、以下の業務を行うこと。

（1）BPR支援（業務量調査・業務分析支援、改善提案）の実施

- ・ 県と協議の上、対象業務（12業務程度を想定）の選定を行うこと。選定に当たっては、県庁内への業務改善要望調査を行うこととしているが、業務改善効果の高い業務の選定方法などがあれば、提案すること。
- ・ 対象業務について、業務主務課の担当職員へのヒアリングや業務工程の現場視察等を行い、現状の業務量及び業務フローを作成し、業務遂行における課題等を整理すること。
- ・ 業務分析に当たっては、職員が実施すべき主要な業務（コア業務）とそれ以外（ノンコア業務）とを分析し、同規模自治体との比較をデータに基づいた考察を含めてを行うこと。
- ・ 現状分析を踏まえ業務改善策の提案を行うこと。提案に当たっては、対象業務のあるべき姿を設定の上、業務をとりまく環境を考慮し、早期に実現可能な改善策を提案すること。デジタル技術を活用した改善策については、デジタル推進課に設置する業務改善コーディネーターとも連携すること。対象業務の性質によっては、ノーコードツール（職員自ら操作する。）を活用した改善策を提

案すること。また、業務改善の結果、得られるデータ等を用いた新たな政策立案等に関する提案や相談対応を行うこと。

- 改善策を実施した業務については、業務削減時間等の改善効果の検証を行うこと。

(2) BPR 実践サポートの実施

- 業務主務課が主体となって BPR に取り組むことができるよう、業務主務課が BPR 手法（業務の見える化、課題抽出、施策検討等）を身につけるための取組を提案すること。
- 対象業務については、行政手続のオンライン化に取り組む業務等（15 業務程度）を想定しているが、詳細については、契約締結後、県と協議の上、決定する。
- 業務主務課との各種調整は、受託者にて行うこと。

(3) BPR 説明会の実施

- (1)及び(2)の対象業務を選定するに当たり、改善効果の高い業務の BPR を実施するため、県庁内所属を対象とした BPR 説明会（成果発表含む）を実施すること。

(4) BPR 事例集の作成

- これまでに本県で取り組んだ BPR 事例等をもとに、今後、職員が主体的に BPR に取り組めるよう、BPR 事例集を作成すること。

(5) 業務分析ツールの納品及び運用支援

以下の要件を満たす製品を納品し、運用環境の構築を支援すること。

① 業務フロー作成支援機能

- LGWAN に接続された端末において、Microsoft Excel を用いて作成・編集することができること。
- 統一したルールに基づき作成できること。
- 作成した業務フローは、LGWAN 又はインターネットに接続された端末からウェブブラウザで相互に参照できること。また、業務手順の見直し等に伴い、業務フローの更新・削除を行うことができること。
- 作成者が所属する部署以外の部署が作成した業務フロー及び他自治体が作成した業務フローを検索し、参照できること。特に複数の都道府県の業務フローを参照できることが望ましい。

② 業務改善支援機能

- 業務量を可視化し、業務改善箇所を把握するため、各業務に係る時間及び

処理件数を業務フローに紐付けすることができること。

- ・ 他自治体の類似業務を検索することができ、各業務に係る業務量について他自治体が作成した業務フローに基づく業務量と比較することができること。

③ 共通機能

- ・ 各機能を日本語で利用できること。
- ・ 各機能を利用するためのマニュアルを提供すること。
- ・ 定期及び臨時メンテナンスに係る時間を除き、24 時間 365 日利用できること。
- ・ 利用方法等への問合せに対応するための体制を用意すること。

(6) 業務改善ツールの納品

以下の要件を満たす製品を納品し、運用環境の構築を支援すること。

なお、各製品を使用する端末の仕様は「10 RPA 等を使用する端末（ノート型パソコン）の仕様」を参照すること。

① 共通の要件

- ・ 契約締結日から 1 年間、使用ができること。
- ・ ユーザーインターフェースが日本語で表示されるとともに、日常的にワープロソフトのみ利用している職員でも基本的な操作が可能なものであること。
- ・ 分かりやすい操作マニュアル等が整備されているものであること。
- ・ オフライン環境下でライセンス認証、バージョンアップ等が可能であること。
- ・ 導入されるソフトウェア製品等にかかるユーザー登録等、各製品メーカーへの手続を全て行うこと。
- ・ 導入されるソフトウェア製品等について、導入時点において動作保証のされた最新バージョンを選定すること。
- ・ 導入されるソフトウェア製品等について、修正プログラムや修正パッチ等を適用すること。

② RPA 製品の要件

- ・ ライセンスのうち最低 1 つはシナリオ作成が可能であること。（ライセンス数はフル機能版 1、実行版 4）
- ・ シナリオが停止した場合の原因が分かるよう、実行のログが残ること。
- ・ 参考製品：WinActor®(©NTT アドバンステクノロジ) (Ver. 7.4.0 以降)

※ RPA (Robotic Process Automation)：これまで人間が行っていた業務をパソコン上で代行して自動処理するデジタル技術

③ AI-OCR の要件

- ・ 読み取った画像とテキスト化されたデータを比較しながら容易に修正ができること。
- ・ クラウド型での利用の場合、セキュリティ対策の観点から、LGWAN-ASP で提供されるものであること。（インターネット上のパブリッククラウドを利用しない LGWAN 完結のサービスであること。）
- ・ 機械学習により、文字認識率の向上が見込まれ、帳票フォーマットの変更等に柔軟に対応できるものであること。
- ・ 参考製品：AI 手書き文字認識サービス（©京都電子計算株式会社）（スタンダードプラン）

※ AI-OCR (Artificial Intelligence Optical Character Recognition)：紙文書をスキャナーで読み込み、書かれている文字を認識してデジタル化する技術

(7) その他

- ・ BPR 支援（業務量調査・業務分析支援、改善提案）の実施に当たっては、直近（令和 5 年度から 7 年度）で他の都道府県において、同様の実績があることが望ましい。
- ・ 本業務の実施に当たっては、他の自治体等において、業務分析ツールを活用した業務改善の実績を有することが望ましい。
- ・ 本仕様書に記載されていない事項であっても、本業務目的の達成に必要とされるアイデア等がある場合は提案を行うこと。
- ・ 業務改善ツールの利用条件は、受託者が別途提示する利用規約の定めに従うこと。

5 業務の実施場所

受託者は、4 の(1)～(3)に掲げる業務を、原則として鹿児島県デジタル推進課（鹿児島市鴨池新町 10 番 1 号鹿児島県庁舎 8 階）内で行うものとするが、改善策の検討や各種資料作成など、県庁外でも対応可能なものについては、県と協議の上、県庁外での実施を可能とする。

6 実施体制

- (1) 受託者は、本業務実施に当たって、プロジェクト全体を統括する責任者を配置し、進行管理を行うこと。
- (2) プロジェクトの実施を担う者は、BPR のノウハウを有しており、行政内部の事情に精通していること。他の地方自治体における常駐経験、並びに業務改善コーディネーターと円滑な連携を図るべく、ICT 導入やシステム構築・運用に係る経

験がある事が望ましい。

- (3) プロジェクトの実施者を複数とし、役割分担する場合、実施者ごとに業務・役割を明確にすること。
- (4) 複数の事業者でプロジェクト体制を構築する場合は、事業者ごとの業務・役割を明確にすること。

7 成果物

- (1) 本業務の成果物及び納入時期は以下のとおりとする。

順位	成果物	内容	納入時期
1	業務実施方針	業務全体の実施方針（目的、考え方、実施内容等）を示したもの。	キックオフ（契約締結から2週間以内）の際に提出すること。
2	業務実施体制図	業務従事者の一覧表（職名、氏名、実務経験、保有資格等）及び役割分担等を示したもの。	キックオフ（契約締結から2週間以内）の際に提出すること。
3	業務工程表	業務全体の実施計画（業務範囲、作業内容、スケジュール等）を示したもの。	キックオフ（契約締結から2週間以内）の際に提出すること。 ※計画に修正のある場合は、修正の都度
4	月次報告書	業務全体の履行状況（進捗状況、協議内容、課題等）を取りまとめたもの。	翌月10日までに提出すること。 ※令和9年3月分は当該事業の履行期間の満了日まで
5	BPR 支援報告書	4の(1)に係る業務の現状分析（業務フロー含む）、課題、改善策・改善効果及び今後の対応（改善後のメンテナンス方法や更なる改善への提案）の報告書	分析結果・改善方針の取りまとめ完了後、速やかに提出すること。
6	BPR 実践サポート報告書	4の(2)に係る業務の取組状況、現状分析（業務フロー含む）、課題、改善策に関する報告書	分析結果・改善方針の取りまとめ完了後、速やかに提出すること。
7	BPR 事例集	4の(4)で作成する事例集	別途県と協議の上、指定する日までに提出すること。
8	業務分析ツール・マニュアル	4の(5)に係る業務改善ツール及び操作・管理マニュアル	別途県と協議の上、指定する日までに提出すること。
9	業務改善ツール及びマニュアル	4の(6)に係る業務改善ツール（RPA、AI-OCR）及び操作・管理マニュアル	別途県と協議の上、指定する日までに提出すること。
10	最終報告書	本業務の実施結果を取りまとめたもの。また、取りまとめた結果を端	履行期間の満了日までに提出すること。

		的に説明し得る概要版及び考察。	
11	その他 定例会議	打合せ協議等において作成した資料及び会議内容等の記録。	会議後、速やかに提出すること。

(2) 提出方法及び様式

- ア 成果品は特に指定がない限り、電子データとすること。
- イ 資料データは、加工が可能な Microsoft Office 製品（「Excel」「Word」等の各ソフトウェアは、Microsoft Office2024(64bit 版)及び Microsoft 365(64bit 版)以降のバージョン）で問題なく参照・更新できることを原則とし、それ以外で提出する場合は、承認を得ること。

(3) 成果品等の帰属

本契約に従って作成される成果物の著作権の取扱いは、次のとおりとする。ただし、本件プログラムに結合又は組み込まれたもので、受託者が従前から有していたプログラムの著作権並びに第三者ソフトの著作権は、受託者又は当該第三者に留保されるものとする。

- ア 受託者は、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条（複製権）、第 26 条の 2（譲渡権）、第 26 条の 3（貸与権）、第 27 条（翻訳権・翻案権等）及び第 28 条（二次的著作物の利用に関する原著作者の権利）に規定する権利を県から受託者に対し、本調達にかかる支払が完了した時をもって、県に無償で譲渡するものとする。受託者は、いかなる場合も著作者人格権を行使しないものとする。ただし、本事業の成果品において、他自治体とデータを共有することで有益な情報を得られると判断できる場合には、著作権の扱いを両者協議の上決定することができる。
- イ 県は、著作権法第 20 条（同一性保持権）第 2 項第 3 号又は第 4 号に該当しない場合においても、その使用のために、仕様書等で指定する物件を改変し、及び、任意の著作者名で任意に公表することができるものとする。
- ウ 受託者は、県の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第 18 条（公表権）及び第 19 条（氏名表示権）に規定する権利を行使することができないものとする。

(4) 契約不適合責任

全ての成果物の納品完了日から起算して 12 か月以内に判明した契約不適合に対して、以下の事項に対応すること。

- ア 県と対応方針等を協議の上、県の指定した期日までに成果物に対して契約不適合箇所の追完を行うこと。なお、追完した際は、文書にて県に報告を行うこと。
- イ 県からの問合せや質疑については、誠意をもって確実に対応すること。

8 資料等の取扱い

- (1) 本県は、受託者に対して委託業務遂行上必要と認められる資料・機器等（以下「資料等」という。）を提供するものとする。
- (2) 受託者は、前項に規定する資料等以外に委託業務遂行上必要な資料等があるときは、本県に対してその提供を求めることができる。
- (3) 受託者は、本県から貸与された資料等を善良なる管理者の注意義務をもって管理し、かつ、委託業務以外の用途に使用してはならない。
- (4) 受託者は、委託業務遂行上不要となった資料等があるときは、遅滞なくこれを本県に返還しなければならない。
- (5) 受託者は、本県から貸与された資料等を、本県の書面による事前の承認なくして複製してはならない。

9 受託者の義務

- (1) 遵守する項目
 - ア 労働安全規則に従い、常に安全管理に必要な措置を講じること。
 - イ 受託者は、本仕様書に明記されていない細部の事項については県の指示に従うものとし、たとえ指示がない場合でも当然なされなければならない事項は、これを省略してはならない。
 - ウ 受託者は、サーバー仮想化基盤環境の安全性、信頼性及び情報システムへのセキュリティの確保を始め、最新技術の導入及び将来への拡張性に配慮して作業を行うこと。
 - エ 受託者は、本要求を遂行するに当たって、防火・防犯に十分注意し、その発生原因が受託者の責任による場合は、受託者の責任において処理すること。
 - オ 設備等の保護には十分留意し、万一破損等が生じた場合は、受託者の責任において処理すること。特に、庁舎の平常業務に支障なきよう留意すること。
 - カ 受託者は、納入に係る詳細な資料等の作成に当たって、事前に県と協議の上、必要に応じて現地調査を行うこと。
 - キ 受託者は、守秘義務を厳守すること。また、本要求を遂行するに当たって知り得た事項は外部に漏らしてはならない。
 - ク 受託者は、作業に際しては、社員証若しくは社名入りの名札等を常に携帯すること。
 - ケ 本仕様書に疑義が生じた場合、県と受託者の間でその都度協議するものとする。

(2) 情報セキュリティ対策

- ア 秘密の保持
受託者は、本契約に関連して知り得た情報を保守業務以外の目的に使用してはならない。保守業務に関連して当該情報を第三者へ提供する必要がある場合

は、事前に書面により県の許可を得なければならない。

受託者は、上記情報を、本仕様書の規定に反し流出させたことにより、県に損害等を与えたときは、その損害等を賠償しなければならない。

イ セキュリティ関連事項の公表禁止

受託者は、本システムのセキュリティに関する事項の一切について、外部及び内部に公表してはならない。ただし、第三者へ情報提供する必要がある場合は、事前に書面により県の許可を得なければならない。

ウ ウイルス対策

受託者は、業務遂行に際し、外部から電子データを持ち込み、本システムに反映させる必要がある場合は、事前にウイルスチェックを行い、データが安全であることを確認すること。また、ファイル交換ソフト等が搭載されたパソコン及びウイルス対策を行っていないパソコン等を使用してはならない。

10 RPA 等を使用する端末（ノート型パソコン）の仕様

項目	仕 様
OS	Windows11 Professional 64bit 版
画面解像度	1,366×768 ドット
CPU	インテル Core i5 1135 (2.4GHz)
メモリ	8GB
SSD	約 200GB

11 その他

- (1) 受託者は、業務上知り得た情報については、本委託業務以外の目的で利用し、又は第三者への開示、漏えいをしないこと。
- (2) 受託者は、本業務における個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守すること。

12 協議

本仕様書で定めた事項に関して疑義が生じたとき、又は定めのない事項については、本県と受託者が協議して定める。

13 スケジュール（見込み）

令和 8 年 4 月 上旬	契約締結
---------------	------

4月中旬	業務分析ツールの納品 BPR 説明会 BPR 支援, BPR 実践サポート対象業務の選定
5月下旬	上期対象業務のヒアリング, 改善提案等
8月	業務改善ツール (RPA) のライセンス納品
9月	改善効果の検証
10月	下半期対象業務のヒアリング, 改善提案等
令和9年1月	業務改善ツール (AI-OCR) のライセンス納品
3月	改善効果の検証, 報告取りまとめ

※ このほか、県と協議の上、BPR 事例集の作成を実施すること。