

令和8年度（2026年度）
熊本県BPR支援業務委託仕様書

令和8年度（2026年度）

熊本県 企画振興部

デジタル改革推進局 デジタル県庁推進課

業務改革推進室

1 業務の名称

令和8年度（2026年度）熊本県BPR支援業務委託

2 業務委託の目的

人口減少・少子高齢化に伴い、県組織において人材の確保が困難な状況が続くことが想定される一方で、複雑化・多様化する行政需要に対し、限りある人材で成果を最大化することが求められている。さらに、職員の働き方に対する価値観も多様化し、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。

本業務は、政策立案の時間を創出し、県民目線での政策立案機能の強化やきめ細やかな対応による付加価値の高い行政サービスを提供するとともに、職員の業務負担の軽減により、Well-beingの向上を図るため、全庁的な業務改革（BPR）を実施し、ゼロベースでの抜本的な見直しを行うことを目的とする。

なお、本業務は令和8年度から3か年を集中取組期間として実施する全庁的なBPRの初年度に位置付ける。令和8年度は改善案の策定及び次年度以降の実装・横展開に向けた計画化に重点を置き、3年後には改善施策の実装・定着及び効果測定が継続的に行われる状態（自走化）が実現することを目指す。

3 委託期間

契約締結の日から令和9年（2027年）3月24日（水）まで

4 実施場所

熊本県本庁舎及び県が指定する場所（オンラインを含む）

5 対象部署・対象業務

（1）対象部署

全所属（教育委員会を除く）

（2）対象業務

5業務

（3）留意点

- ・対象業務については、県が実施する調査の結果を踏まえ、6月上旬を目途に決定する予定である。なお、対象業務の決定に当たっては、必要に応じて受託者と協議を行う。
- ・現時点で想定する対象部署及び業務単位の規模感は次のとおりであるが、県が実施する調査の結果によっては、この限りでない。

【対象部署・業務の想定】

- ・時間外勤務が恒常的に多い所属における業務
例：出先機関の福祉相談業務
- ・庁内の標準的な業務を実施する所属における業務
例：国や市町村等との連絡・調整業務

【業務単位】

特定の所属における主要な業務プロセスを対象とし、基本的には、受付・処理・関係機関との調整・記録・報告・検証等を含む一連の流れを1業務単位とする（例：補助金業務、照会業務等）。

なお、令和7年度に本委託と同種の委託を実施した際には、有明保健所における結核・感染症対応業務の一連の流れを1業務として扱っている。

6 業務概要

受託者は「2 業務委託の目的」を踏まえ、対象業務について、現状の把握、課題の分析、新プロセスの設計及び改善案の策定を実施する。

また、改善施策の選択肢として、運用の見直し、標準化、デジタル技術の活用に加え、業務委託（BPO）による改革も含めて検討する。

さらに、次年度（令和9年度）以降の実装・横展開に向け、次年度計画案及び3か年（令和8年度～令和10年度）のロードマップを作成する。

7 委託業務の内容

次の（1）～（7）を基本とし、業務の目的を達成するために独自の提案がある場合は、それを含めて提案すること。

（1）事業計画（運営・管理）策定

- ・県と協議の上、事業の運営方針やルールを決定し、具体的な体制、スケジュール、事業管理方針、事業管理方法等を整理した事業計画書を提出すること。

（2）現状把握（As-Is）・業務フロー可視化

- ・対象となった所属（業務）にヒアリング等を実施し、As-Isフローを整備すること。
- ・可視化の手法について提案すること。

（3）課題分析

- ・（2）の工程を踏まえ、ボトルネック、非効率要因、属人化要因等を整理すること。
- ・課題分析の手法について提案すること。

（4）新プロセス設計（To-Be）・改善案策定

- ・業務ごとに改善施策案を複数提示すること。
- ・ECRS等のフレームワークを活用し、廃止・統合・標準化・単純化・再配置等を検討すること。
- ・改善施策の選択肢としてBPOも含めて検討し、コア/ノンコアの切り分け結果を踏まえた提案を行うこと。
- ・施策ごとに制度、運用、リスク等を整理すること。

（5）効果試算

- ・施策ごとに削減工数（時間）、期待効果、概算費用、実施スケジュール案、体制案等を整理すること。

(6) 効果検証設計

- ・施策実装後の効果検証を次年度以降に円滑に実施できるよう、効果検証の設計を行うこと。
- ・設計に当たっては、KPI、測定方法、様式等を整理すること。
- ・効果検証の実施は本業務の遂行上必須ではないが、受託者からの提案を踏まえ、県と受託者の協議により、全部又は一部の施策について、試行・簡易検証することを妨げない。

(7) 次年度計画案及び3か年ロードマップの作成

- ・次年度(令和9年度)に向け、施策ごとの優先順位、実施方式(制度改正・運用変更・ICT活用・BPO等)、概算費用、体制案、スケジュール、調達・関係者調整の要否、リスク(対応策含む)及び(6)効果検証設計の運用を含む次年度計画案を作成すること。
- ・3か年(令和8年度～令和10年度)の集中取組期間における対象領域の拡大方針、横展開方針、自走化に向けた取組等を含むロードマップを作成すること。

8 進捗管理

本業務における進捗管理は、業務の円滑な遂行を確保するとともに、業務の方向性や内容に齟齬が生じていないかを確認し、必要に応じて適切な軌道修正や意思決定を行うことを目的とする。

(1) 定例的な進捗共有

- ・必要に応じて、業務の進捗状況、課題及び直近の作業予定について、県へ報告すること。
- ・当該報告は、会議の開催に限らず、書面又はオンラインツール等による方法を可とする。

(2) 協議・報告の実施

- ・業務の節目において、成果物の内容確認及び次工程に向けた方針決定を行うため、県と協議を行うものとする。
- ・実施時期、回数、参加者及び実施方法については、業務の進捗状況や内容に応じて、県と受託者の協議により決定するものとする。

9 実施方法

- (1) BPRを実行する上での手法や進め方など、本業務の実効性を高めるための工夫・仕組み等を盛り込むこと。
- (2) 業務実施に当たっては、遠隔地からの従事を可とするが、必要に応じて対面(現地)による支援を実施すること。
- (3) WEB ミーティングのほか、電話や電子メール等により、随時、県とコミュニケーションをとれるようにすること。
- (4) 業務の実施に当たって必要な経費(交通費等)は、全て本業務委託の費用に含めることとし、別途経費を精算することはしないものとする。

1 0 業務実施に係る管理方法

- (1) 業務責任者 (プロジェクトマネージャー)
 - ・本業務全体を総括する業務責任者を 1 人配置すること。
 - ・業務責任者は、自治体又は公共分野におけるBPR等の支援業務に関する実務経験を有し、同種又は類似業務において責任者又はこれに準ずる立場で従事した実績を有すること。
 - ・また、進捗管理、品質管理及び関係者との調整を適切に行う能力を有すること。
- (2) 主要担当者
 - ・現状把握～改善案策定等の主要工程を担当する者として、委託業務内容に応じた知見及び経験を有する主要担当者を配置すること。
 - ・主要担当者は、自治体又は公共分野におけるBPR等の支援業務に関する実務経験を有すること。
- (3) 体制の維持
 - ・上記担当者を変更する場合は、事前に県の承認を得るものとする。

1 1 スケジュール

本業務の実施に当たっては、次に示すスケジュールを想定しているが、業務の進め方や各工程の詳細な時期については、本仕様書に定める成果を委託期間内に確実に完了することを前提として、受託者の提案内容を踏まえ、県と協議の上で決定するものとする。

なお、9月中に実施する中間報告については、次年度予算要求に活用することを目的とするため、必須のマイルストーンとする。

【スケジュール (想定) 】

時期		概要
令和 8 年 (2 0 2 6 年)	6 月上旬	キックオフ
	～ 7 月	現状把握・課題分析
	～ 8 月	新プロセス設計
	～ 9 月	効果試算・中間報告
	10 月～	上記内容のブラッシュアップ
令和 9 年 (2 0 2 7 年)	1 月～	次年度計画案及び 3 年ロードマップの作成
	3 月	最終報告・提出

1 2 成果品

委託業務に係る提出物は以下のとおりとする。

なお、紙媒体 1 部及び電子媒体 (Microsoft office で編集可能な形式) を提出すること。

- (1) 事業計画書
- (2) As-Is 業務フロー
- (3) 課題一覧
- (4) To-Be 業務フロー

- (5) 改善案シート
- (6) 効果試算資料
- (7) BPO適合評価一覧 (移行ステップ・必要条件・概算費用含む)
- (8) 中間報告書
- (9) 効果検証設計書
- (10) 次年度以降実行計画案 (3 か年ロードマップ含む)
- (11) 最終報告書 (上記 (1) ~ (10) を踏まえた総括)
- (12) その他県が指示したもの

1.3 納品日

- (1) 「1.2 成果品 (8) 中間報告書」は (2) ~ (7) を整理した暫定版の資料とし、令和8年(2026年)9月30日(水)までに提出すること。ただし、県と受託者との協議の上、全部又は一部の対象業務に係る中間報告書の提出日を変更することがありうる。
- (2) 最終的な成果品は、令和9年(2027年)3月24日(水)までに納品すること。

1.4 機密保持

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たり知り得た情報を他に漏らしてはならない。本契約が終了し、又は解除された後も同様の義務を負う。
- (2) 受託者は、本県から提供された資料等を厳重に取り扱うものとし、本業務の目的以外の利用 (複写及び加工を含む) 及び第三者への提供はしてはならない。
- (3) 受託者は、本業務終了後、速やかに本県から提供された資料等を返還すること。

1.5 権利の帰属

委託業務に関する所有権及び著作権は、原則として全て発注者に帰属することとする。ただし、受託者が従来から権利を有していた固有の知識、技術に関する権利等については、受託者に留保するものとする。