

仕様書

1 業務名

浄水統括事務所業務の可視化及びマニュアル整備に係る業務プロセス調査業務

2 目的

本業務は、神戸市水道局浄水統括事務所における所管施設の維持管理業務（日常業務及び休日・時間外における緊急対応業務）について、業務の標準化と将来的な業務継承に向けて、DX（デジタルトランスフォーメーション）の活用を含むBPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）の検討に資する業務プロセスの把握・整理を行うものである。

あわせて、業務マニュアルの整備に必要な基礎資料を収集・整理し、現行業務の内容やプロセス等を調査・分析することにより、業務の客観的な可視化を図ることを目的とする。

3 履行期限

契約締結日から令和8年9月30日まで

4 対象部署

神戸市浄水統括事務所 設備課・施設課（神戸市兵庫区楠谷町37-1）

※作業場所については、神戸市内のポンプ場や配水池等、水道施設を含む。

5 業務内容

次の業務内容を行うものとする。ただし、業務内容はプロポーザルの実施により選定した受託者からの企画提案に基づき、委託者と協議し、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）施設の維持管理業務（日常業務及び休日・時間外における緊急対応業務）内容の調査

①業務内容・プロセス調査票等の設計

受託者は浄水統括事務所における所管施設の維持管理業務（日常業務及び休日・時間外における緊急対応業務）を対象に、業務量・業務フロー・業務に要する人員等を可視化するための業務調査票等を設計し、委託者へ提出すること。

なお、以下の点を定量的・定性的に調査できる内容とする。

ア 各業務の作業分類

イ 各業務の現行マニュアルの有無の確認

ウ 各業務の作業フロー（標準化に向けた課題抽出を含む）

エ 各業務に要する作業時間・人員数（マニュアル記載の目安となる情報）

オ 年間・月間の作業回数・頻度

カ 各業務の定型性・専門性などの特性（再現性向上の観点）

キ DX化などBPRが可能な業務（BPR検討の基礎情報）

②打合せの実施

受託者は事前にスケジュールや実施方法等について委託者と十分に協議し、承認を得ること。また、受託者は業務の進捗状況の報告を定期的に行い、双方協議の上、必要に応じて打合せを行い、打合せ内容を記載した議事録を作成し、打合せ後7日以内に委託者に提出すること。

③その他

調査対象施設への立ち入りに際しては、事前に「施設立会願い」を事前に作成・提出し、承

認を得ること。また、受託業者は本業務の実施にあたり、以下の備品を準備すること。

- ア ヘルメット
- イ ヘッドライト
- ウ 安全靴
- エ 長靴（白）

（3）調査結果の分析

実施した調査結果を踏まえ、下記の項目に基づき、業務の標準化及びマニュアル整備に資する情報を整理すること。また、DX化などBPRが可能な業務の抽出と課題整理を行い、業務の効率化が見込める業務分析を実施すること。調査結果の分析にあたっては、受託者独自の知見やノウハウを活用し、マニュアル整備に直結する提案を含めること。

ア 各業務量の分析

調査結果に基づき、各業務量を定量化し、標準化・マニュアル化の基礎資料とすること。

イ 各業務に対する必要人員の分析

調査結果に基づき、標準的な必要人数を明示し、マニュアルに記載する目安情報として整理すること。

ウ DX化などBPRが可能な業務の分析

調査結果に基づき、業務改善や自動化の候補を抽出し、マニュアルに反映できる改善方向を提示すること。

エ その他効率化が可能な業務の分析

調査結果に基づき、業務フローの見直しや手順簡素化など、標準化に資する改善策を検討すること。

オ 業務引継ぎ状況の分析

調査結果に基づき、引継ぎの難易度や属人化要因を特定し、再現性向上のためのマニュアル整備方針を示すこと。

（4）調査報告書の作成・報告

受託者は調査結果の分析を行い、その内容をまとめた業務量調査報告書を作成すること。作成に当たっては、レイアウト等を工夫し、理解・利用しやすいものとする。また、納品時に、調査報告書に関する説明対応を行うこと。

（5）業務引継ぎおよびマニュアル等に関する提案

調査を通じて、職員間の業務引継ぎの実態や、マニュアル等の整備状況を把握し、組織的な業務継承の改善に資する提案を行うこと。提案内容には他自治体や民間企業が実施している技術技能の継承に有効だと考えられる事例を調査し、少なくとも1事例を挙げてその手法が課題解決に結びつく可能性があるかどうか検討結果を報告すること。

また、業務の標準化および再現性向上を目的として、業務マニュアル（サンプル）を作成すること。マニュアルには、作業手順、作業時間の目安、注意点等を含め、自治体職員が活用可能な形式とすること。

6 成果品

本業務における成果品として、次のものを納品すること。

（1）業務量調査報告書（以下の項目を含む）

- ア 調査業務内容一覧表
- イ 各業務の所要時間・人員数等の分析結果
- ウ DX化などBPRが可能な業務の分析結果
- エ その他効率化が可能な業務の分析結果

オ 業務引継ぎ状況の分析結果

- (2) 調査等で収集・作成・整理等を行った資料（図面・写真・ヒアリング記録等）
- (3) 業務引継ぎおよびマニュアル等に関する提案書
- (4) 業務マニュアル（サンプル）

7 その他

- (1) 本業務の実施にあたり、進捗状況の報告等、委託者と十分な連携を行うこと。
- (2) 本業務の履行に関し、業務上得た行政情報（調査対象施設に関する情報含む）及び個人情報、成果品及びその他資料について、委託者の許可なく他に公表、貸与、使用、複写、漏洩してはならない。
- (3) 本業務において、疑義が生じた場合、また、仕様書に記載のない事項については、双方協議のうえ定めるものとする。