

# 「横浜市水道局BPR支援業務委託」 業務説明資料

本説明資料に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務実施の条件となるものではありません。

## 1 件名

横浜市水道局BPR支援業務委託

## 2 業務目的

本市水道事業は、令和3年7月に水道料金改定を行ったものの、水需要の減少等に伴い今後水道料金収入の減少が続くと見込んでいる。一方、老朽化施設の更新や安定給水に繋がる耐震化工事等の事業量は増えていくと考えており、昨今の物価上昇の影響も踏まえると、将来の事業運営は非常に厳しくなると考えている。

また、近年の全国的な人手不足の影響により、職員の採用も厳しい状況になっており、限られた人員の中で増加する事業量に対応しなければならない。

こうした状況の中、横浜市水道局では、「横浜水道中期経営計画（令和6年度～9年度）」を策定し、水道事業におけるICT活用やDX推進、官民連携手法の活用や民間事業者への委託範囲の拡大、本庁部門や水道事務所等の組織を見直し、効率的・効果的な執行体制を構築するなど、将来を見据えた水道事業の最適化に取り組み、持続可能な水道事業運営を目指すこととしている。

なお、横浜市水道局では、組織の統廃合を含む再編を複数回行っているが、その際、業務が標準化されておらず、統合後の組織においても業務フローが複数存在するなど、非効率であるとともに事務処理ミスを誘発する原因にもなっている。また、本庁部門においても、類似する業務を複数の課が所管しているケースがあり、業務を見える化した上での整理・再編が必要である。

そのため、本業務は、水道局における生産性の向上に向け、全業務のフローを見える化し、BPRによる効果が高いと考えられる業務について、廃止、縮小、集約化、標準化、委託化の検討を行うとともに、委託者のみでは成功に導くことが困難なBPRの取組を受託者が支援することを目的としている。

【参考】横浜水道中期経営計画（令和6年度～9年度）

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/org/suido/sonota/keikaku/tyuukikeieikeikaku2.html>

## 3 委託業務の概要

### (1) 契約期間

契約締結日から令和9年12月17日までとする。

### (2) 概算業務価格

概算業務価格（上限）は200,000,000円（税込）。

### (3) 履行場所

横浜市役所及び委託者が指定する場所

### (4) 委託内容

本業務は、横浜市水道局の全業務を対象とする業務実態調査、業務実態調査結果及び横浜

市水道局が抱える課題等を踏まえたBPR検討・提案（料金関係業務は必須）、BPR推進支援の3つの業務に大別されるが、3つの業務の実施工程は、BPRの成功確度が最も高く、かつ委託者の負担が一時に集中しない方法を受託者からの提案によって決定することとする。各業務の詳細は以下のとおりである。

#### ア 業務実態調査

水道局全業務の可視化を狙いとし、職員への定型的なアンケートや精通する職員への個別ヒアリングを行うなど、BPMN（※）表記に対応した業務フローを作成し、あわせて、当該業務にかかる業務量（時間、件数など定量化する）を可視化した上で問題・課題を取りまとめること。

実施に当たっては、水道局職員が調査の必要性と内容を理解した上で取組に参加できるよう、調査及びBPRの必要性等に関する研修等を予め実施すること。研修等は局施設において行い、会場確保は委託者において行うこととする（WEB等も活用し、より多くの職員が受講できるようにする）。

※ 業務プロセスと各タスクを可視化することを想定

#### イ BPR検討・提案

受託者は、業務実態調査の結果を踏まえ、E C R Sフレームワーク（Eliminate：排除 Combine：結合、Rearrange：入替え、Simplify：簡素化）の観点からBPRについて検討し、BPR後の業務フロー（以下「新業務フロー（※1）」という）をTo-Be（あるべき姿）とCan-Be（あるべき姿に向けたステップ）に分けて作成すること。これらの新業務フロー、必要なICTツール、費用対効果等も含めBPR提案書として取りまとめること。

なお、BPR提案は、業務実態調査における業務量や問題・課題を踏まえ、費用対効果のほか、市民サービス向上の視点等から効果が高いと考えられる業務（※2）を委託者の事務負担等も踏まえ、委託者と受託者が協議して選定することとする（現時点では5つ程度の業務選定を想定）。

また、提案に当たっては、水道局職員がBPRの必要性と内容を理解し、BPRの実行に円滑に移ることができるよう受託者のノウハウを活用したものとすること。

※1 新業務フローについてもBPMN表記に対応した業務フローとすること。費用対効果も含めて判断する必要があることから現行の業務フローより詳細にすることを想定。

※2 作業ごとに作成する1フロー＝1業務ではなく、複数の作業（フロー）で構成される業務を指す（（例）庶務業務、給与支給業務、給水装置工事業務等）。

#### ウ BPR推進支援

BPR検討・提案後に委託者からのICTツール選定等の相談に対する助言を行うこと。また、委託者自らがBPRの検討を実施できるよう汎用的な改善手法（ノウハウ、コンテンツ）等について共有に資するドキュメントを提供すること。

#### エ 業務打合せ

本業務の実施に関して委託者と打合せを行い、業務の円滑な進捗に努めること。

打合せは、原則として、横浜市役所及び委託者が指定した場所で行う。その他、打合せの実施方法等については、委託者と協議の上決定する。WEB会議で打合せを実施する際の有償ライセンスについては受託者にて用意すること。

#### (5) 成果品

受託者は次に示す成果品について、ドキュメント完成の都度データで提出すること。

なお、データはPDF又は編集可能なファイル形式とし、ファイル形式は委託者に確認すること。

- ア 業務企画書・スケジュール案
- イ 業務実態調査に関する書類（業務分析に関する資料（現行業務フロー等含む））
- ウ BPR検討・提案に関する資料
  - (ア) 新業務フロー
  - (イ) BPR提案書
- エ 自走化支援に関する資料

#### 4 関係法規の適用範囲

当該業務委託の契約において、受託者は、「委託契約約款」及び「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」を遵守するものとする。

なお、個人情報が含まれる資料を取り扱う場合については、「横浜市個人情報の保護に関する条例」等関係法令を遵守するものとする。

#### 5 その他基本情報等

- (1) 横浜市の人口・世帯数（推計人口・世帯数【最新】）  
<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/tokei-chosa/portal/jin-ko/maitsuki/saishin-news.html>
- (2) 横浜市の給水人口等（横浜市水道事業概要（令和6年度））  
<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/suidoujigyou/jigyogaiyou.html>
- (3) 横浜市水道局組織図等（組織図及び職員数）  
別紙参照
- (4) 横浜市水道局活用システムのシステム構成図等  
別紙参照