

三重県
令和 5 年 2 月

DX 推進基盤を活用したBPR支援業務委託仕様書(案)

1. 本業務の目的

県では、県庁 DX の推進に向けた、職員の業務効率化や生産性のさらなる向上、利用者目線の行政サービス創出を実現するため、令和 4 年度に DX 推進基盤の整備を行っています(概要は附属資料1「DX 推進基盤の整備」を参照)。

DX 推進基盤の取組の一つである「クラウドシフトによるコミュニケーションの活性化」では、Microsoft365と Slack によるメール・グループウェア・ビジネスチャット機能に加えて、Microsoft Power Platform を導入し、業務効率化につながるアプリケーションの内製化などに積極的に取り組むこととしています。

しかしながら、業務効率化に向けた BPR を実施し、業務課題から要件を定義し、アプリケーションを設計・開発し、実装を行うための基礎的な知識を多くの職員は有していません。

そのため、本業務は、デジタルツールの活用も含めたBPRの支援体制の充実を図り、専門的な知見や経験に基づく具体的助言、技術的支援を得て、効果的な業務課題の解決につなげることを目的として実施します。

※BPR(Business Process Re-engineering):業務改革。業務を抜本的に見直し、劇的にパフォーマンスを上げること。

2. 業務委託名

DX 推進基盤を活用したBPR支援業務委託

3. 履行期間

契約締結日から令和 10 年 3 月 31 日まで

4. 履行場所

三重県津市 地内

5. 対象

三重県職員(約 7,500 名)

6. 現状と課題

本県の現状及び課題は下記の通りであり、本業務は、下記課題の解決を目指すものである。

(1) 現状

- ・デジタル改革推進課に対して、庁内各所属より業務改善に関する相談があり、当該職員が可能な範囲でデジタルツールを活用した支援を実施
- ・上記相談に対して、現状把握と改善に向けた方策の検討を行った上で、RPA、AI-OCR、電子申請・届出システム、エクセル関数やVBA等の各種デジタルツール等による業務改善支援を実施
- ・実施した業務改善支援の中から、庁内各所属に共通する課題に関連する改善の手法等を庁内ネットワークのホームページに掲載するなどの情報発信を通じて、県庁全体のデジタル化を推進

(2) 課題

- ・相談内容の根本原因を理解し、対処方法を提案できるスキルを有する職員の確保
- ・DX推進基盤の構築にともない、新たに導入された Microsoft Power Platform 等の業務改善ツールを活用した相談件数の増加への対応

7. 活用可能なデジタルツール

- ・Microsoft 365(E1)など
 - － Power Automate
 - － Power Automate Desktop(無料版)
 - － Power Virtual Agents(Teams 内のみ)
 - － Power BI
 - － Power BI Desktop
 - － Power Apps
 - － SharePoint
 - － Teams(Web 会議のみ)
 - － Dataverse(Teams 内のみ)
 - － その他 Microsoft 365 E1 に付帯する機能等
- ・Microsoft Office(Word、Excel、PowerPoint、Access 等、VBA 含む)
- ・WinActor
- ・AI-OCR LGWAN-ASP 版 NaNaTsu AI-OCR with DX Suite
- ・Slack
- 等

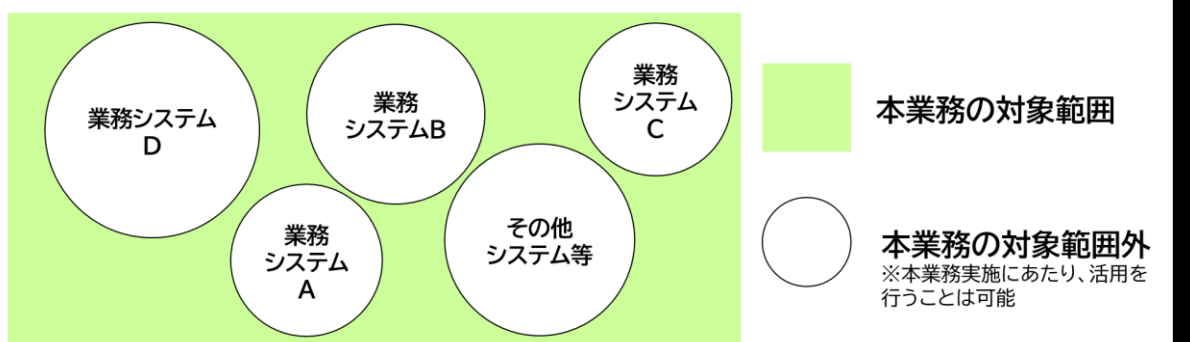
8. 本業務の内容

本業務は、各所属職員が、各所属で管理する単独の大規模システムの業務フローでは補えない隙間業務の効率化や、既存システムの有効活用などによる業務効率化・生産性向上を目的に、ローコードツールなどデジタルツールを用いて、所属内でBPRができるように支援することとする。

なお、「7. 活用可能なデジタルツール」等本県が提供できるライセンスのみでは対応できない場合等の、新たな有償システムの構築等は、本委託業務の対象外とする。

また、本業務(1)～(4)における各業務の想定件数は、「9. スケジュール等」に記載

の通りである。



(1) 相談受付と簡易対応

BPRとデジタルツールを活用した業務改善支援に係る相談受付を電話及びオンライン(電子メール、問い合わせフォーム、Slack 等)で行うこと。よくある質問など短時間(一件につき約 5 分～1 時間程度)で対応できる場合は、簡易対応を行うこと。対応に時間がかかる場合は次の(2)(3)に振り分け、それぞれに対応すること。

電話受付については、開庁日の業務時間内に受付を行うことを基本とし、1 日につき最低4時間以上、対応可能時間を確保すること。

なお、問い合わせフォームを使う場合は、受託者において準備すること。

(2) デジタルツール活用支援

(1)に寄せられた、Microsoft Power Platform 等デジタルツールを活用した業務改善について、別途ヒアリングを行い、BPRを行った上で、解決方法などの提示、アプリ作成のための技術的支援、簡単なアプリケーションの作成、必要に応じて簡易マニュアルの作成等を、各職員の習熟度に合わせて行うこと。(1 件当たり概ね 1 人日の対応が必要なものを想定)

また、RPA、VBA 等などの既存ツールによるアプリ等の更新や修正の相談案件等について、別途ヒアリングを行った上で、修正作業や改修を行い、必要に応じて簡易マニュアルの作成、保守管理等を、各職員の習熟度に合わせて行うこと。

作成した成果品のなかで、転用可能なものについてはテンプレートとして簡易マニュアルとともに公開すること。

初期の課題ヒアリング等を行うために、毎週1日 6 時間以上、三重県本庁舎(三重県津市広明町 13 番地)にて業務を行うこととし、その後の対応はオンライン及び電話対応を基本とすること。

なお、契約から 3 か月経過の後は、前述の内、各月 2 日は WEB 会議でのヒアリング等の対応も可能とする。ただし、ヒアリング担当者に変更があった場合は、毎週1日 6 時間以上、変更後 3 か月間は WEB 会議でのヒアリング等の対応は不可とする。

案件イメージ

- ・WEB サイトスクレイピングによる定期的な情報収集
- ・データ一覧からの自動帳票作成
- ・申請書やデータからの集計表やレポート作成の自動化
- ・データの転記作業の自動化
- ・簡易テンプレートの作成
- ・入力をトリガーとしたメール送信

(3) BPR 実現のためのアプリケーション作成

(1)で相談のあった支援のうち、(2)で対応ができない時間を要する案件に対し、要件定義に向けたヒアリングを行い、BPR を提案した上で、Microsoft Power Platform 等を用いたアプリケーションの作成、簡易マニュアルの作成、保守管理など対応を行うこと。

作成した成果品のなかで、転用可能なものについてはテンプレートとして簡易マニュアルとともに公開すること。

なお、難易度が最も高い案件でも「7. 活用可能なデジタルツール」で実施できる範囲内のものとする。

案件イメージ

- ・名簿管理アプリの作成
- ・交通量レポートの自動作成と自動更新作業

(4) 月次報告の実施

支援内容および実施件数等について、月次報告を行うこと。なお、(2)(3)において、職員からの質問に対してどのように対応を行ったか、FAQにまとめて提出すること。

9. スケジュール等

本業務については、各年度の業務内容、想定件数は下記の通りである。

運用期間	業務内容	想定件数
令和 5 年 3 月	・全体計画の作成 ・次年度計画の作成	—
令和 5 年 4 月～ 令和 6 年 3 月	・体制構築 ・改善支援 ・次年度計画の作成	相談受付と簡易対応： 300 件 デジタルツール活用支援： 15 件 BPR 実現のためのアプリケーション作成： 3 件 月次報告： 8 回
令和 6 年 4 月～ 令和 7 年 3 月	・改善支援 ・次年度計画の作成	相談受付と簡易対応： 300 件 デジタルツール活用支援： 50 件

		BPR実現のためのアプリケーション作成:10件 月次報告: 12回
令和7年4月～ 令和8年3月	・改善支援 ・次年度計画の作成	相談受付と簡易対応: 500件 デジタルツール活用支援: 70件 BPR実現のためのアプリケーション作成:15件 月次報告: 12回
令和8年4月～ 令和9年3月	・改善支援 ・次年度計画の作成	相談受付と簡易対応: 500件 デジタルツール活用支援: 70件 BPR実現のためのアプリケーション作成:15件 月次報告: 12回
令和9年4月～ 令和10年3月	・改善支援	相談受付と簡易対応: 500件 デジタルツール活用支援: 70件 BPR実現のためのアプリケーション作成:15件 月次報告: 12回

10. 特記事項

- (1)本業務は、日本語対応とする。
- (2)本業務は、業務の性質から、BPRなど業務プロセス改革に係る知識・経験だけでなく、Microsoft 365等のデジタルツールに関する知識、VBAやRPAなどの専門的な知識を要するため、留意すること。
- (3)支援内容により、他委託業者との連携が発生する可能性があるため、留意すること。
- (4)本業務は三重県のセキュリティポリシーを準拠したうえで、検討提案を行うこととする。
- (5)DX推進基盤整備計画については、附属資料1「DX推進基盤の整備」を確認のこと。
- (6)各業務の対応件数については、前年度実績に応じて、協議のうえ柔軟に見直すこと。

11. 結果のとりまとめ

上記、8にかかる本委託業務の成果と課題、次年度実施に向けた提言を含めた結果等を取りまとめ、年度ごとに実績報告書として各年度3月の第3金曜日まで(令和4年度は第5水曜日まで)に提出すること。

12. 実施計画書の提出

本委託業務の受託者は、本委託業務の履行に当たり、あらかじめ実施体制及びスケジュールなどを記載した実施計画書を提出し、本県の承諾を得たうえで、実施計画書に基づき、スケジュール管理を行うこと。なお、スケジュールを作成する際は、終了予定日、「13.納品物件」に記載する納品物件の納入時期を記載すること。

13. 納品物件

以下の成果物を電子データにより1部ずつ提出すること

年度	成果物
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・実施計画書 ・次年度計画書 ・実績報告書
令和5～8年度	(各年度共通) <ul style="list-style-type: none"> ・月次報告資料(相談対応記録及びFAQ資料、アプリケーション等成果品一式) ・次年度計画書 ・実績報告書
令和9年度	<ul style="list-style-type: none"> ・月次報告資料(相談対応記録及びFAQ資料、アプリケーション等成果品一式) ・実績報告書

その他、三重県の指示により作成した資料