

令和5年度行政手続デジタル化支援等DX推進業務委託 業務仕様書

1. 概要

本仕様書は、三重県(以下「本県」という。)の「令和5年度行政手続デジタル化支援等DX推進業務委託(以下「本委託業務」という。)」の提案に関し、必要な仕様を定めるものである。

2. 本委託業務の目的

行政手続における、「必要な情報の入手に時間がかかる」、「手続を行う際に窓口に出向く必要がある」、「何度も同じ書類の添付を求められる」といった不便さを解消し、利用者の満足度を高めるとともに、感染症対策の一環として非接触、非対面にも対応するため、行政手続のデジタル化を強力に推進する必要がある。

本委託業務では、行政手続のデジタル化に向けた業務フローの見直しなどのBPR や、既にデジタル化しているが利用が進んでいない行政手続に対する改善支援、電子申請の利用が難しい方に対する「書かない窓口」などのデジタルツールを活用した窓口のデジタル化の実証試験に取り組むことで、行政サービスのデジタル化を推進することを目的とする。

※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。

3. 業務委託名

令和5年度行政手続デジタル化支援等DX推進業務委託

4. 履行期間

契約日から令和6年3月22日(金)まで

5. 履行場所

三重県津市 地内 他

6. 業務内容

(1)行政手続デジタル化支援業務

本業務は、県の行政手続のデジタル化推進のため、BPR などの専門的な知見から、業務フローの見直しの提案や技術的支援を、対象業務を担当する職員などに対して行うものである。

なお、電子申請システムは、以下を活用することとし、保有する機能等を考慮して助言などを行うこと。

■電子申請システム

- ・e-TUMO APLLY(株式会社 NTT データ関西)
- ・LoGo フォーム(株式会社トラストバンク)

ア. 業務内容

(ア) デジタル化に向けた業務フロー見直しの提案

本庁各課及び地域機関における各種申請・届出業務等を対象に、ヒアリングを行った上で、行政手続のデジタル化に向けた業務フローの見直し提案やデジタルツールを活用した業務改善提案を行うこと。

県であらかじめ選定した20業務を対象とすること。

本業務を実施するにあたり、各対象業務担当者と2回以上オンライン (Zoom) で打ち合わせを実施し、具体的な助言や技術的支援を行うこと。

a. 業務フロー(As Is)の作成支援

対象業務について職員から申請・受付・処理・通知など各作業のヒアリングを行うこと。ヒアリングを踏まえ職員が一連の業務フローを作成した後、業務フローの完成に向け、可視化やブラッシュアップを行うなどの支援をすること。

b. 業務フロー見直し提案書(Can Be、To Be)の作成

a で作成した業務フロー(As Is)に対して、デジタル化を前提とした見直しを行い、業務フロー見直し提案書の作成(Can Be、To Be)を各対象業務にて行うこと。

なお、削減見込時間数または見込める成果等について、業務フロー見直し提案書に記載をすること。

書面での業務フローを単に電子化するのではなく、利用者の利便性の向上や行政手続の簡素化の観点から業務フローを見直し、県の電子申請システムの機能や RPA 等を踏まえた提案を行うものとする。

利用者に対する配慮から書面手続が残る場合、バックオフィス整流化の観点や、AI-OCR の活用を踏まえた提案を行うものとする。

c. 結果のとりまとめ

20業務にかかる削減時間数などの成果と課題、次年度実施に向けた提言を含めた結果等を取りまとめ、実績報告書として令和6年3月22日(金)までに提出すること。

(イ) 研修を通じた業務フロー見直しの提案

a. BPR 研修の実施

- ・行政手続のデジタル化が進んでいる先進自治体の取組事例を調査し、活用できる要素を分析、抽出すること。
- ・先進自治体調査を踏まえ、職員に対して、行政手続のデジタル化に向けた、BPR 研修を実施すること。

- ・研修は10業務程度を対象に、集合またはオンラインのいずれか、又はハイブリッドで行うこと。
 - ・BPR 手法が理解できるようにハンズオンを実施すること。
 - ・実施した研修は録画し、庁内配信できる動画形式(MP4)にしてテキストと併せて納品すること。
- b. 研修後の個別面談及び業務フロー見直し提案書の作成
- ・研修後、受講者(10業務程度)と個別面談を実施し、研修時に受講者が作成した業務フロー及び見直し案に対して、育成の観点からフィードバックを与えること。
 - ・受講者作成の業務フロー及び見直し案から、見直し提案書(Can Be、To Be)を10業務以上作成すること。

(ウ) 説明会の開催

対象業務を可視化する様式等を提供し、記載方法に係る説明会を実施すること。

(I) 問い合わせ対応

委託者である契約担当課及び対象業務担当者から、本委託業務に係る問い合わせがあった場合は、対応を行うこと。また、業務フロー見直し提案書提出後、デジタル化にあたり対象業務担当者より相談等があれば対応を行うこと。

なお、問い合わせ内容についての回答を、3 営業日以内に行うこと。

◎委託業務のスケジュールイメージ

令和5年 7月	・BPR 研修募集 ・先進自治体の取組調査、分析、抽出	説明会の開催
8月～9月	・BPR 研修 (10業務程度を対象) ・BPR 研修受講者へのフィードバック面談	・対象業務担当者との業務ヒアリング及び提案 ・業務フローの作成支援 ・業務フロー見直し提案書の作成
10月～12月	・業務フロー見直し提案書の作成及び提出 ・BPR 研修動画納品	及び提出 ・問い合わせ対応 (20業務×最低2回以上の打ち合わせ)
令和6年 1月～3月		実績報告書の作成・提出

◎業務実施体制イメージ図

県事務局と連絡調整を行い、対象業務の行政手続のデジタル化に向け、対象業務担当者と3者で打ち合わせを実施する。

委託者		受託者
対象業務担当者 (20業務)	契約担当課	
業務フローの作成、デジタル化に向けた所属内の調整及び実施、その他行政手続のデジタル化の実施に必要な作業など。	本事業の進捗状況の管理に関する詳細や、成果物などに関する確認、各関係者との調整及び承認作業など。	6(1)アに記載する業務の実施、その他仕様書に示す要件に基づく役務の提供。 事業の進捗管理、県が実施する各関係者との調整に必要な支援や資料の作成など。
打ち合わせ (6(1)ア(ア)に記載する業務は1業務につき、最低2回以上実施)		

(2)ユーザー体験を最大化する行政手続のデジタル化モデル実証業務

本業務は、県の行政手続のデジタル化推進のため、電子申請の利用が進んでいない行政手続について、県民の視点に立って、より使いやすく、簡単な手続となるよう UI/UX や周知方法を改善するとともに、事務処理の効率化を行うものである。

ア. 評価と改善提案

(ア) 電子申請の利用が低調な5手続について、対象所属へのヒアリング等を実施して、県民等への周知方法や電子申請の受付フォームなどの UI/UX に関する評価及び改善提案をすること。また、対象所属との調整した上で受付フォームの修正をすること。

(イ) 改善した手続について、デジタルマーケティングの手法等を用いて、有効性の検証を行うこと。

イ. 報告書の作成、展開

(ア) 実証結果を取りまとめるとともに、既にデジタル化している行政手続の類型ごとの改善手法等を取りまとめた報告書を作成すること。

(イ) 類型ごとの改善提案等の報告書を県庁内で横展開するため、成果報告会を

実施すること。なお、県内市町にも情報展開するため、初見の自治体職員が理解・活用できるように留意すること。

<<委託業務のスケジュールイメージ>>

令和5年8月	UI/UX 評価及び改善提案
令和5年9月 ～12月	5手続の評価検討及び実証完了 (5業務×最低2回以上の打ち合わせ)
令和6年1月	実績報告書の作成・提出

(3)窓口業務の DX 推進業務

近年、住民の利便性向上と業務効率化による職員の負担軽減のため「書かない窓口」が注目されており、デジタル庁においても「窓口 DXSaaS」を提供することで、全国への普及を加速させようとしている。

また、県内市町においては、支所や出張所においても本庁舎と同等の手続等が行えるよう、庁舎間を Web 会議ツール等で繋ぎ、本庁からその支援を行う「遠隔窓口」を導入するケースが出てきている。

窓口業務における DX の実現のためには、ツールの導入だけを目的とするのではなく、手続の性質や、住民の属性、情報システムや通信基盤の状況などを踏まえて、住民の利便性向上と、職員の業務効率化に繋がる、業務フローの見直しなどの BPR を中心に据えて取り組むことが重要である。その中で、適切なツールを選定し、トライアルを重ね、実導入に向けて進めて行くことが求められる。

本業務は、県及び県内市町の窓口業務の DX 推進のため、BPR を中心に据え、業務フローの見直しを行うとともに、適切なツールの選定や導入にあたっての助言、課題解決に係る技術的支援を、対象業務を担当する職員などに対して行い、その中で得られた手順やノウハウをガイドラインとしてまとめるものである。

ア. 対象業務

県及び市町の窓口業務を対象とし、県と市町が連携して選定することを予定している。以下業務内容②～④に示す業務フロー作成から効果検証までの実証については、10 業務(10 か所)以上で行うこと。

イ. 業務内容

① 「書かない窓口」「遠隔窓口」に係るツールとその特徴のリストアップ

全国の自治体において「書かない窓口」や「遠隔窓口」の導入が進む中で、それらを実現するためのツールが様々なメーカーやベンダから提供されている。しかしながら、それらのツールは、自治体の既存システムとの連携の度合いや、専用のハードウェアの必要性などがバラバラであり、これから導入しようという自治体にとっては、適切なものを選定するのは容易ではない。そのため、「書かない窓口」「遠隔窓口」に係るツールをリストアップし、システム連携の度合い、ハードウェアの必要性、必要経費(イニシャル・ラン

ニング)の目安などの項目についてリストアップすること。

② 現地での担当者ヒアリングに基づく現状業務フロー作成

対象業務について、窓口に赴き、窓口業務の混雑状況や人流、バックヤードにおける関係書類や情報の流れを調査するとともに、担当者へのヒアリングを行い、現状の見える化と、改善の方向性を示した業務フローを作成すること。

③ 業務フロー見直し提案書の作成

②で作成した現状業務フローに対して、手続の性質や、住民の属性、担当職員の意向、自治体システム標準化との整合性、確保可能な予算の推定などを踏まえ、1. でリストアップしたツールの中から適当なものを選定したうえで、業務フローの見直し提案書の作成を各対象業務に対して行うこと。その際には、申請書の記入作業の削減や、職員の処理時間の削減など、住民と職員の双方において見込める効果を業務フロー見直し提案書に記載すること。

業務フロー見直し提案書の作成にあたっては、対象業務を実施する県及び市町の職員(窓口担当及び情報・DX 担当)と十分に意見交換を行い、現場のニーズに合致しているか、当該自治体の既存システムと連携に不都合がないか、各団体が既に導入している RPA・AI-OCR・ノーコードツール等の効率化ツールが活用できているか、デスクの配置や職員の動線などアナログな改善も考慮したかを確認すること。

④ 見直し提案書に定めた業務フローのトライアルの実施・効果検証

③で作成した業務フロー見直し提案書について、対象業務を実施する県や市町の窓口においてトライアルを行い、効果の推計を行うこと。トライアルに用いるツールについては、受託者で準備し、設置すること。その際、トライアルに用いるツールについては、見直し提案書に盛り込んだツールと同じか、それが難しければ同等のもので、無償での試用が可能なものを極力用いることで、トライアルに要する経費を節減すること。

⑤ 業務フロー作成から効果検証までの一連の流れのガイドライン化

本委託業務の実施の後、県及び市町が自主的に「書かない窓口」や「遠隔窓口」を導入し、窓口対応・申請受付業務の DX の横展開を促進するため、上記の②～④に示した業務フロー作成から効果検証までの実証で得られた知見やノウハウに基づき、分かりやすいガイドラインとして取りまとめること。

⑥ 「体験調査」の記録の取りまとめ

「書かない窓口」の導入を検討するにあたっては、自団体の(「書かない窓口」となっていない)窓口と、「書かない窓口」をすでに導入済みの窓口の両方を、住民の立場になって経験することで、「書かない窓口」の導入の意義の理解や、自団体の改善すべきポイントの発見、導入にあたっての留意点の把握等を行う「体験調査」の実施が推奨されている。本委託業務の期間中に、

県と市町とで連携し、「体験調査」を実施することを予定しているため、それに同行し、記録を取るとともに、そこで得られた知見を事後的に県や市町が参照できるよう、取りまとめを行うこと。「体験調査」は、期間内に2回の実施を検討している。

<<委託業務のスケジュールイメージ>>

令和5年7月	「書かない窓口」「遠隔窓口」に係るツールのリストアップ
令和5年7月 ～ 令和5年9月	第1グループ(5業務)について一連の取組を実施 ・現状業務フロー作成 ・業務フロー見直し提案書の作成 ・トライアルの実施・効果検証
令和5年8月	「体験調査」の実施(1回目) ・「体験調査」の記録の取りまとめ
令和5年9月	中間報告
令和5年10月 ～ 令和6年1月	第2グループ(5業務)について一連の取組を実施 ・現状業務フロー作成 ・業務フロー見直し提案書の作成 ・トライアルの実施・効果検証
令和5年11月	「体験調査」の実施(2回目) ・「体験調査」の記録の取りまとめ
令和6年3月	最終報告書(ガイドライン)提出

※1グループ目は令和6年度当初予算の要求にあたって、本委託業務の効果検証結果を必要とする業務を優先的に選出する。

7. 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、「8.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。

8. 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。

(1)共通

- ア. 実施計画書
- イ. その他、三重県の指示により作成した資料

(2)行政手続デジタル化支援業務

- ア. 対象業務20 業務の業務フロー見直し提案書
- イ. 実績報告書

- ウ. BPR 研修受講者が対象とした10 業務程度の業務フロー見直し提案書
- エ. BPR 研修動画及びテキスト

(3)ユーザー体験を最大化する行政手続のデジタル化モデル実証業務

- ア. 対象業務5業務の UI/UX に関する評価及び改善提案書
- イ. 対象業務5業務の実証結果報告書
- ウ. 類型ごとの改善案等の報告書

(4)窓口業務の DX 推進業務

- ア. 「書かない窓口」「遠隔窓口」に係るツールと特徴のリスト
- イ. 対象業務10業務(10か所)の業務フロー見直し提案書
- ウ. 最終報告書(ガイドライン)

9. 支払い条件

令和6年3月22日(金)までに全ての業務を完了させ、検収後に委託費用を支払うこととする。

10. その他注意事項

- (1)本委託業務の履行にあたっては、特定の企業や団体のみの利益追従とならないよう配慮するものとする。また、受託者は受講者等から一切の費用を受領することはできない。
- (2)本委託業務の履行にあたって、取り上げる製品やサービスは特定の一社に偏ることがないように配慮するものとし、コンテンツ中に製品の販売など、営業行為を行ってはならない。
- (3)個人情報の適切な管理のため、別記「個人情報の取り扱いに関する特記事項」を遵守すること。
- (4)本委託業務について、契約書及び仕様書に明示されていない事項でも、その履行上当然必要な事項については、受託事業者が責任を持って対応すること。
- (5)受託事業者は、何人に対しても受託期間中又は受託期間終了後を問わず、業務上知り得た本県業務の一切を漏らしてはならない。
- (6)本委託業務のスケジュールについては、事前に本県の承認を得ること。
- (7)打ち合わせの内容については、議事録を作成し、提出すること。
- (8)本仕様書に記載されている全ての作業について、いかなるケースにおいても本県に対して、別途費用を請求することはできない。ただし、本県が要求仕様を変更することにより、追加費用が発生する場合は、別途協議を行うものとする。
- (9)本委託業務においては、「三重県電子情報安全対策基準」に従うこと。なお、「三重県電子情報安全対策基準」については、契約後、受託事業者に提示する。
- (10)受託事業者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者または暴力団関係法人等(以下暴力団等という。)による不当介入を受けたときは、次の義務を負うも

のとする。

ア 断固として不当介入を拒否すること。

イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をする事。

ウ 発注者に報告すること。

エ 業務の履行において、暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、発注者と協議を行うこと。

(11)受託事業者が(10)のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱第 7 条の規定により三重県物件関係落札停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じる。

(12)本委託業務の履行にあたっては、ユニバーサルデザイン、環境、人権に配慮し、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律を順守するとともに、同法第7条第2項(合理的配慮の提供義務)に準じ、適切に対応すること。