

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」、「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、県であらかじめ選定したデジタル化していない行政手続20手続を対象に、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、20手続に対して行うこと。

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. 現状のヒアリング

対象業務について職員から申請・受付・処理・通知など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、現状の業務フローを確認すること。

b. 業務フロー見直し提案書の作成

a で確認した業務フローに対して、他の自治体などの先事例を参考に、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を作成すること。

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 等業務効率化を踏まえた提案を行うこと。

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こと。

c. 電子申請フォーム作成等の支援

b で提案した電子申請システムの受付フォーム作成や、受付データ（CSV データ）を既存作業ファイルに関連づける作業等を職員が作業するに当たり、必要な範囲で技術的支援を行うこと。（1手続当たり概ね1人日の作業量を想定）

d. 結果のとりまとめ

20手続に対する業務フロー見直し提案について、下記に示すカテゴリ等により類型ごとに整理し、同種の手続をデジタル化する際に参考とするガイドラインとして取りまとめ、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。

(20 手続の課題内訳)

カテゴリ	課題	手続数
電子収納への対応	収入証紙での納付と電子収納が混在することへの対応	4
	申請者から切手(及び返信用封筒)を同封してもらったことへの対応	2
多様な手続の整流化	電子申請として e-TUMO、LoGo フォーム、Excel 様式のメール送付のパターンがあり、これまでの書面による申請と混在する場合、どの手続にどのような整流化が最適か	10
市町経由事務の市町の負担軽減	市町が窓口となり書面で受け付けた申請書を県に提出する経由事務の手続を、市町の負担を増やすことなくどのようにデジタル化すればよいか	4

※上記表の各課題の手続数は、合計が 20 手続となる範囲内で、変更する場合がある。

(1) 問い合わせ対応

委託者である契約担当課(デジタル改革推進課)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。

(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) 県であらかじめ選定した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支援をすること。

(電子申請の利用が低調と考えられる主な原因)

・Webやチラシ等の利用者への案内において、紙での申請と比べて、効果的な周知が行われていない。

- ・パソコンで様式を作成した上で、メールに添付して送付しないといけないなど手間がかかっている。
- ・PC で閲覧することが前提の Web サイトになっていて、スマートフォンに十分対応できていない。
- ・紙での申請をメインとした Web サイトになっていて、電子申請がわかりにくい構成となっている。
- ・入力項目や添付ファイルが多く、操作がしにくい。

(1) 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。

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. 行政手続20 手続の業務フロー見直し提案書
- イ. 実績報告書

(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

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。
- (2)本業務の実施に要する費用は、すべて受託者の負担とすること。ただし、会議等に使用する会場は本県あるいは取組に参画する県内市町が用意する。
- (3)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、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。また、本業務で取得した個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
- (4)受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは速やかに担当課に報告し、担当課の指示に従うこと。
- (5)情報セキュリティ管理については、情報セキュリティポリシーや個人情報の保護に関する法律、それぞれが独自に定める基準等のほか、関係法令、関係規定等を遵守すること。
- (6)暴力団等排除措置要綱による契約の解除
契約締結権者は、受託者が「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3条又は第4条の規定により、「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止措置を受けたときは、契約を解除することができるものとする。
- (7)不当介入に係る通報等の義務及び義務を怠った場合の措置
受託者が契約の履行にあたって「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」に規定する暴力団、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こと。
 - ウ 担当課に報告すること。
 - エ 契約の履行において、工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じる恐れがある場合は、担当課と協議を行うこと。なお、受託者が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停止等の措置を講じる。