

仕様書（案）

1 業務名

「行政手続オンライン化に向けたBPR支援業務委託」

※以下、「本業務委託」という。また、「行政手続オンライン化」を以下、「オンライン化」という。

2 業務の背景及び目的

(1) 背景

本市では、岡山市DX推進計画において定める「市民サービスの向上」「行政事務の効率化」のひとつの実現手段として、「原則、すべての手続きでオンラインによる受付ができるようにする。」というオンライン化施策に取り組んでいる。令和6年度には本市のオンライン化プラットフォームである「電子申請サービス（e-TUMO）」の機能を拡充（電子収納・LINE連携・汎用予約の実装）し、対象手続の拡大や市民の利便性向上に向けた機運が高まっているところである。

「手続利用者の利便性向上（オンライン手続利用率の向上）」と「職員の負担軽減」が両立する形でオンライン化を実現するには、オンライン化未対応手続を所管する課（以下、「手続所管課」という。）に対してBPR手法やサービスデザインについての知見提供や伴走支援を行う必要がある。また、全庁的なオンライン化を早期に実現するためには、推進部門でのノウハウ蓄積や、全庁展開計画の策定、庁内のオンライン化成功事例の横展開など効果的な推進スキームの構築も求められているところである。

(2) 目的

BPR・サービスデザイン等に専門的な知見を有する事業者に、手続所管課に対するオンライン化支援業務を委託し、次の目的を達成することを目指す。

ア 手続利用者の利便性向上（オンライン手続利用率の向上）

イ 職員の事務負担軽減（職員の作業量・時間の削減）

ウ 推進部門による全庁的なオンライン化推進スキルの向上

3 対象手続

(1) 業務・手続等の用語定義

下表のとおりとする。

手続分野	業務	手続	様式
補助金	〇〇補助金業務	申請手続	様式 A
		変更手続	
		更新手続	様式 B
		報告手続	様式 C
	△△補助金業務	申請手続	様式 D
			様式 F

(2) 対象手続の選定

本市が本業務委託実施前に作成する対象手続の候補一覧の中から、本業務委託開始後に、次の要件及び受託者（アドバイザーとして選定協議に参加）の助言・意見を踏まえ、本市が主体となって選定する。

- ・オンライン化未対応の 8 手続とする。
- ・同一業務内で複数手続を選定することはしない
- ・事例の横展開による全庁的なオンライン化推進を見据え、可能な限り手続分野（許認可・補助金・給付等）が重複しないよう 8 手続を選定する。

4 委託内容

- (1) 対象手続の選定協議へのアドバイザー参加 ※選定主体は本市
- (2) 対象手続についての手続所管課ヒアリング
- (3) 対象手続の可視化（現行業務フロー作成）
- (4) 阻害要因分析及び課題設定
- (5) 再構築案・新業務フローの提案及び手続所管課との合意形成
- (6) オンライン申請画面イメージの提案
- (7) オンライン化計画の策定
- (8) 各種会議（定例会、オンライン化協議会、最終報告会）の開催

5 委託内容補足及び詳細

(1) 補足

ア B P R 範囲

フロントヤード事務（申請受付、決済等）だけでなく、バックヤード事務（審査・決裁等及び処分通知・申請後処理等）まで含むこと。

イ オンライン化のプラットフォーム

業務の再構築に当たり、電子申請を実現するプラットフォームは「e-TUMO」または「ぴったりサービス」を利用することを前提とする。

ウ 業務実施時の留意事項

国が示すオンライン化およびシステム標準化の方針等の情報収集に努め、オンライン申請情報等の円滑なデータ連携を考慮すること。

(2) 対象手続についての手続所管課ヒアリング

対象手続の実態把握のためヒアリングを実施すること。

- ・ヒアリング実施日は各手続所管課と協議のうえ決定すること。
- ・事前に本市より資料提供が必要な場合、行政改革推進室を通じて手続所管課に依頼することができる。ただし、資料提供が出来ない場合もあるので留意すること。

(3) 対象手続の可視化（現行業務フロー作成）

(2)を踏まえて現行業務フローを作成すること（記載レベルは問わない）。

- ・手続所管課が業務フローを保有していた場合など、作成が不要であれば省略可能とする。

(4) 阻害要因分析及び課題設定

(2)及び(3)を踏まえて、2(2)の目的達成を阻害する要因を分析し、課題を設定すること。その際、各手続について、(2)のヒアリング結果及び(3)で作成した現行業務フローから、課題の設定に至る分析の過程を資料化すること。

(5) 新業務フローの提案及び手続所管課との合意形成

(4)で設定した課題に対する解決策を検討し、課題解決案を含む新業務フロー案を作成すること。

新業務フロー案については、受託者より各手続所管課に説明の上、必要な場合は修正協議にも応じたうえで、合意形成を得ること。

また、新旧業務フローから時間・紙枚数の削減効果（期待効果）を算出すること。

- ・解決策の検討に際しては市民目線に立ち、「サービスデザイン」に留意すること。
- ・新業務フローについては、内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室発出の「地方自治体の業務プロセス・情報システムの標準仕様における業務要件・業務フローの留意事項（令和3年1月作成）」（URL：https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/lg_standardization_04.pdf）に定められた「分析レベル」（P3及びP5参照）程度の記述レベルであること。

(6) オンライン申請画面デザインの提案

(5)を踏まえ、受託者がオンライン申請画面デザイン案を作成すること。

- ・オンライン申請画面デザイン案は、職員がオンラインフォーム作成の参考資料として使用できる程度の画面イメージであればよく、システム開発における画面設計書レベルの提案は求めない。
- ・市民目線に立ち、現行申請書の焼き直しにならない様な工夫を加える（例：選択項目に応じて、入力項目を可変にする）など、入力しやすさへの配慮を含めてオンライン申請画面デザイン案を作成すること。

(7) オンライン化計画の策定

対象手続ごとに、(1)~(6)の作業成果物をまとめ、契約後に受託者と本市の協議により決定する内容を加えて、オンライン化計画書を、作成すること。

※以下、オンライン化計画書の目次例

- ・オンライン化の目的
- ・オンライン申請画面デザイン案、新業務フロー案
- ・運用に向けた業務上の課題（運用開始に先駆けて手続所管課が解決すべき課題）
- ・オンライン化目標（削減効果目標、オンライン申請利用件数目標、定性的な市民サービス向上目標など）
- ・オンライン化スケジュール（開発工程着手時期、オンライン受付開始時期）
- ・デジタル推進課への引継ぎ・申し送り事項

(8) 各種会議（定例会、オンライン化協議会、最終報告会）の開催

ア 定例会

進捗確認や課題管理を目的とした定例会を、月1回程度を目安に開催すること。

イ オンライン化協議会

(7)の作業終了を目的に、手続所管課ごとにオンライン化協議会を開催し、オンライン化計画について協議したうえで、本市（手続所管課、デジタル推進課、行政改革推進室）から承認を得ること。

ウ 事業実施報告会

全工程終了後、事業実施報告会を開催し、事業実施報告書により、本仕様に不足なく本業務委託を実施したことを報告し、デジタル推進課及び行政改革推進室から承認を得ること。

6 業務の実施場所等

本業務委託の作業場所、その他必要となる環境については、本市と協議のうえ、受託者の負担により用意するものとする。

ヒアリング・打ち合わせ等については、本市が指定した場所で開催するものとする。また、これらに必要な資料（書類）は、受託者の負担で作成するものとする。

各手続所管課職員が合意すれば、オンライン形式の打ち合わせも可とするが、打ち合わせに必要なライセンス費用等は受託者が準備すること。

7 業務期間

契約の日から令和8年3月31日までとする。

8 実施体制

(1) 受託者側体制

本業務委託を進めるに当たって、従事するメンバーのうちから本市との情報共有、進捗・課題管理を行うリーダーを1名選出すること。本市への常駐は不要とするが、定期的に本市に赴き打ち合わせ等が実施できる体制をとること。なお、オンライン形式の打ち合わせも可とする。

(2) 本市側体制

発注者・事務局・全庁的なBPRの推進主体	政策局行政改革推進室
全庁的なオンライン化推進主体・オンラインフォーム作成支援（支援班）	デジタル推進課
個別手続のオンライン化主体	各手続所管課

9 概略スケジュール

タスク	実施時期	備考
委託契約締結	令和7年6月末	-
キックオフ会議	令和7年7月初旬	契約締結後2週間以内に実施
選定協議	令和7年7月	選定主体は本市。受託者はアドバイザー参加。
業務実態把握～可視化～課題設定	令和7年8～9月	-
新業務フロー及び画面デザイン提案～協議～確定	令和7年10～12月	-
オンライン化協議会(順次)	令和7年11月～1月	手続所管課ごとに実施
(委託外) 本市支援班が各手続所管課のオンラインフォーム作成を支援	(委託外) 令和7年11月～	-
事業実施報告会	令和8年1月中旬	事業実施報告書の承認

10 成果物

本業務委託が想定する成果物は以下のとおりである。成果物を作成し、本市の検収を受けること。

(1) 業務実施体制図

本業務委託参画者のリーダーや各メンバーの役割等を明記したもの。契約締結から2週間以内に実施予定の初回打ち合わせの際に提出すること。

(2) 作業要員一覧表

作業要員の職名、氏名、年齢、実務経歴、保有資格等を記述したもの。初回打ち合わせの際に提出すること。

(3) 業務実施計画書

本業務委託の（受託者としての）目標、目標達成のための手法、具体的な作業内容、スケジュール（本市側を含む）、成果物の想定など、本業務委託全体の実施計画を示したもの。初回打ち合わせの際に提出し、協議により本市の承認を得ること。

(4) オンライン化計画書（対象手続ごと） ※5(7)を参照

(5) 事業実施報告書

本業務委託の（受託者としての）目標、実施した作業、対象手続の実施結果概要、今後に向けての受託者からの提言・助言（全庁展開計画案やロードマップ案、オンライン化推進スキームなど）等を示したもの。（本編はA4 1～2ページ程度の文量を想定。必要に応じて別添資料をつけること。）

(6) その他資料

4で示した委託内容に関連して作成したすべての資料（報告書、議事録、5(3)で取得した各課保有の業務フロー等を含む）を、契約期間の末日までに提出すること。

成果物の仕様等

- ・ 成果物は特に指定がない限り電子データとし、すべて日本語表記とすること。
- ・ 電子データの作成にあたっては、特に指定がない限り、本市職員が「Microsoft 365」で編集可能なソフトウェアを使用すること。
- ・ 電子データは、提出時の協議により行政改革推進室が指定する方法で納品すること。
- ・ 成果物に修正等がある場合は、修正後の全編を速やかに提出すること。

11 検収の完了

本市による成果物の承認をもって、検収の完了とする。

1.2 納入場所及び作業窓口

政策局行政改革推進室

1.3 特記事項

(1) 再委託

本業務委託について再委託が必要となる場合は、提案書に再委託を行う業務の内容及び委託予定先を記載し、本市の承認を求めること。なお、その場合においても、再々委託は認めない。

(2) 情報の管理

本市から提供する資料等については、情報漏洩を防止するための適切な措置を講じること。受託者は、本業務委託を遂行するにあたって知り得た情報を、本市の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受託者は本業務委託の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務委託を完了した後も、また同様とする。

(3) 作業要員の交代

本業務委託の成否は受託者作業要員のスキルによるところが大きい。このため、作業要員の業務改善スキル、デジタル技術への知見、コミュニケーションスキルなどの不足が業務遂行に影響を及ぼすと事務局が判断した場合、作業要員の交代に関する協議に応じること。