

令和5年度行政手続デジタル化支援等DX推進業務委託に関する情報提供依頼(RFI) 質問への回答

No.	資料名	頁	項目	質問	回答
1	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	4	(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 ア. 評価と改善提案 (ア)	UI/UX評価の手法について、具体的な想定があればご教示ください。 例としては、ユーザーインタビュー、エスノグラフィ、ヒューリスティック評価などの定性評価手法、アクセス解析、アンケートなどの定量評価手法が考えられます。  質問の趣旨 情報提供および見積書作成にあたって、具体的な業務を想定したいため。	ユーザーインタビューではなく、担当者へのヒアリング等を実施して状況を把握いただくことを想定しています。また、ヒューリスティック評価などにより周知方法やWebサイトなどを定性評価いただくことや、アクセス解析などの定量評価の提案については想定しております。
2	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	4	(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 ア. 評価と改善提案 (ア)	電子申請の利用が低調な5手続は、具体的にどの手続ですか？ またその手続の年間の申請件数、電子申請割合について教えてください。  質問の趣旨 情報提供および見積書作成にあたって、具体的な業務や業務量を想定したいため。	受託事業者からの評価手法等の提案を加味して、県民、企業等の団体向けの行政手続で年間受付件数100件以上、電子申請利用率が5割未満の手続の中から、モデルを抽出する予定です。
3	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	4	(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 ア. 評価と改善提案 (ア)	電子申請の利用が低調である原因のうち、県民等への周知方法に起因する問題はどの程度の要因を占めますか？原因の要因を特定できていない場合には、その旨をご回答ください。  質問の趣旨 UI/UXの改善策として周知方法とフォーム改修があるが、情報提供や見積書作成にあたって、どちらに比重を置いて改善を図る必要があるかを想定したいため	特定できていないため、原因分析も委託内容に含まれます。
4	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	4	(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 ア. 評価と改善提案 (イ)	改善後の検証について、「デジタルマーケティングの手法等を用いて」と記載がありますが、具体的な想定があればご教示ください。 例としては、アクセス解析、ABテスト、ユーザーインタビュー、ヒューリスティック評価などが考えられます。  質問の趣旨 情報提供および見積書作成にあたって、具体的な業務や業務量を想定したいため。	ユーザーインタビューではなく、担当者へのヒアリング等を実施して状況を把握いただくことを想定しています。その他については、例として挙げられているもので、お見込みのとおりです。
5	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	5	(3)窓口業務のDX 推進業務 ア. 対象業務	対象業務10業務が具体的に決まっていればご教示ください。 決まっていない場合には、どのような考え方・プロセスで対象業務を決定する予定かご教示ください。  業務分析を開始できる時期を把握したいため、また、対象業務によって業務改善の難易度も変わることから具体的な業務や業務量を想定したいため。	現時点で、一部調整中の業務はありますが、まだ明確には決まっていません。業務の選定については、県庁の各所属や県内29市町に対して、4～5月に窓口改革の実施に係る意向調査を行い、その結果に基づき、対象とする業務や窓口を決定する予定です。意向調査で10業務以上の希望があった場合は、見込まれる効果や実現可能性を踏まえ、当課で対象業務の選定を行います。
6	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	5	(3)窓口業務のDX 推進業務 ア. 対象業務	対象業務10業務(10か所)という記載がありますが、「業務」という単位と「か所」という単位をどういう意図で使い分けているかご教示ください。  質問の趣旨 言葉の意味を正しく理解したいため	・「業務」については、例えば「障害者手帳の交付申請から受け取りまで」のように、特定の窓口で行うひとまとまりの業務を想定しています。 ・一方、市町の窓口においては、最大29市町が同じ「業務」を行っているところ、本事業で実証の対象とするのは、そのうちの1つの市町の窓口であることを示すため「か所」という単位を付記しています。(同じ「業務」について複数市町で実証を行い、それを「1業務」とカウントしてしまうと、受託者の負担が過大となるため、その予防を意図しています。)
7	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	5	(3)窓口業務のDX 推進業務 イ. 業務内容	対象業務に関して、「書かない窓口」「遠隔窓口」の関する市民のニーズを確認済みですか？確認済みであれば、市民ニーズの調査結果についてご共有いただくことは可能でしょうか？  質問の趣旨 「書かない窓口」「遠隔窓口」は市民の利便性向上、職員の負荷軽減などの目的で実施されるものと想定しているが、ツール評価にあたって市民のニーズを理解する必要があると考えるため	対象業務について、住民のニーズの確認はできていません。主に、当該業務の担当職員にヒアリング等を行い、効果が見込まれたことから、本事業の対象として選定しています。