

令和7年度行政手続デジタル化推進業務委託 業務仕様書

1 概要

本仕様書は、三重県の「令和7年度行政手続デジタル化推進業務委託(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、職員が行う行政手続の事務処理等に対する業務負担軽減及び時間削減を図るため、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、業務フローの見直しなどを行ったうえ、利用者が手続を行いやすい申込様式等を整備する支援に取り組むことで、利用者及び職員の双方にとって利便性のある、行政手続のデジタル化を推進することを目的とする。

3 委託業務名

令和7年度行政手続デジタル化推進業務委託

4 履行期間

契約日から令和8年3月19日(木)まで

5 履行場所

三重県津市地内 他

6 本委託業務の内容

本委託業務は、三重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。

※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。

なお、行政手続のデジタル化にあたって用いる三重県の電子申請・届出システムは、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。

【対象の三重県電子申請・届出システム】

- ・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)

(1) 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、三重県であらかじめ選定した行政手続5手続(デジタル化していない行政手続、又は更なる利便性の向上が見込まれるデジタル化実施済み行政手続)を対象に、最初に各対象手続担当職員からヒアリングを行ったうえ、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。なお、本業務を実施するにあたっては、各対象手続担当職員と2回以上、対面又はオンライン(Zoom)で打合せを実施し、具体的な助言や技術的支援を行うこと。

・5手続の課題内訳

カテゴリ	課題	手続数
電子申請の新規導入・電子収納への対応	・電子申請及び電子収納を導入するにあたり、効率的な業務フローの確立 ・収入証紙での収納と混在する場合又は郵送料の電子収納を導入した場合等における、業務負担軽減策の検討	2
多様な手続の整流化	・デジタル化した又はデジタル化予定の手続(e-TUMO APPLY 又は LoGo フォームの活用、あるいは電子媒体様式のメール送付)及び従来の書面手続が混在する場合における、最適な整流化を図った業務フローの実現 ・新規申請、変更申請又は更新申請等、同一の法令、条例又は規則等で複数の手続が存在する場合に、新規申請時の内容を活用しながら最適な整流化を図った業務フローの実現	2
電子申請の利用率向上に向けた改良	・利用者の申請操作をより簡便にするためのフォームの改良 ・利用者への反復的な修正依頼を防ぎ、職員の受付処理時間の短縮を図るためのフォームの改良 ・電子申請へのアクセスを増やすための周知方法の改善提案	1

※上記表のカテゴリ名及び手続数は、選定の過程で変更する場合がある。

①現状のヒアリング

対象手続に関する一連の業務(申請・受付・処理・通知など)について、職員の内部事務も含めて関係書類や情報の流れを調査するとともに、担当職員が抱える課題等のヒアリングを行い、現状の業務フローを確認すること。

②業務フロー見直し提案書の作成

①で確認した業務フローに対して、他の自治体などの先行事例を参考に、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し、契約担当課(デジタル改革推進課)及び対象手続担当課に対して提供すること。

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、三重県の電子申請・届出システムの活用や RPA 等のデジタルツールの活用を踏まえた業務効率化の提案を行うこと。

利用者に対する配慮から書面手続が残る場合、職員の内部事務の整流化の観点や、AI-OCR 等のデジタルツールの活用を踏まえた業務効率化の提案を行うこと。

③電子申請フォーム作成等の支援

②で提案した業務フローの実現に向け、電子申請・届出システムの受付フォーム作成や、受付データ（CSV データ等）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あたり、必要な範囲で技術的支援を行うこと。

④結果の取りまとめ

②で提供した業務フロー見直し提案書に対して、実際の支援結果を反映させた業務フロー運用案を取りまとめるとともに、他のデジタル化取組に対しても事例展開が可能な提案事項及び支援内容を取りまとめること。

(2)問い合わせ対応

契約担当課及び対象手続担当職員から、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は、3 営業日以内に行うこと。

(3)アンケートの実施、実績報告書の作成

対象手続担当職員に対して、契約担当課と擦り合わせたうえでアンケートを実施し、支援内容やデジタル化に関する課題抽出や満足度に関する回答を集計すること。また、アンケートの集計結果及び(1)④の取りまとめ結果を反映させた実績報告書を作成し、令和8年3月 19 日(木)までに提出すること。

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、三重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、終了予定日及び「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。

・実施計画書

- ・対象手続の業務フロー見直し提案書
- ・実績報告書
- ・その他、三重県の指示により作成した資料

9 支払い条件

令和8年3月19日(木)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)本委託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、三重県が用意する。
- (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、本委託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、速やかに契約担当課に報告し、契約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、個人情報の保護に関する法律等の法令を遵守するほか、三重県の指示する事項を遵守すること。
- (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」(以下「暴排要綱」という。)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

受託者は、契約の履行にあたって暴排要綱第2条に規定する暴力団、暴力団関係者又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。

- ① 断固として不当介入を拒否すること。
- ② 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をする。
- ③ 契約担当課に報告すること。
- ④ 契約の履行において、暴力団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、契約担当課と協議を行うこと。

なお、受託者が②又は③の義務を怠ったときは、暴排要綱第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。