

## 四万十市行政手続オンライン化計画策定支援業務仕様書

### 1. 業務名

四万十市行政手続オンライン化計画策定支援業務

### 2. 履行期間

契約締結日の翌日 から 令和4年3月31日まで

### 3. 業務の目的

新型コロナウイルス感染症の拡大を機に、自治体DX（Digital Transformation）の推進が強力に推進される中、四万十市において、自治体DX推進計画の重点取組事項に掲げられた、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続27手続のオンライン化に対応することと併せて、本市独自の取組として、住民の利便性の向上、業務の効率化につながる行政サービスのデジタル化に取り組むため、本市の行政手続及びシステム等について調査・分析し、本市における行政手続のオンライン化、自治体DX推進により目指す姿を検討し、整理したうえで、それらを実現するための中長期的な実行計画を策定するものである。

### 4. 業務内容

次に掲げる業務内容については、必要と想定される事項を示したものであり、受託者の企画提案に応じ、調整を行うものとする。

以下の業務については、国、高知県の動向はもとより、他の先進自治体を意識したうえで取り組むこと。

#### (1) 現状の調査・分析

現行の行政手続及び既存のシステムの棚卸調査

行政手続のオンライン化を検討するための基礎となる情報を把握するため、調査票を作成し、現行の全ての行政手続及び全てのシステムの概要等を把握し、整理する。なお、この項目（既存のシステムの棚卸調査）でいうシステムには、行政手続に関与しないシステムも含むものとし、システムの概要、利用状況（利用件数、利用者数、データ量等）、システム形態、システム構成、システムライフサイクル、開発業者、運用・保守状況等を把握し、整理すること。

#### (2) 調査・分析結果に基づく行政手続のオンライン化の取組方針等の提案

##### ア 課題整理

(1)の結果を踏まえ、中長期的な視点から、本市における行政手続のオンライン化、自治体DX推進により目指す姿を検討し、整理したうえで、オンライン化を目指すべき手続を選定し、対象の手続について、内部事務も含めた現行の業務及びシステム上の課題等を体系的に整理する。

##### イ 取組方針の提案

目指す姿と現行の業務及びシステムとのギャップを整理し、課題解決に向けた

取組方針（業務の見直し、システムの見直し、新たなICTの導入等）を検討する。

(3) オンライン化による効果額等の試算

(2)の提案にあたっては、オンライン化（製品の導入等）にかかるイニシャル・ランニング経費や人件費の削減等、財政効果額を試算する。

財政効果額が生じないものの、市民へのサービス向上等の効果が見込まれる改善提案については、想定される効果を示すこと。

なお、ICTの導入等の試算対象は、受託者の提案を受け、協議のうえ決定する。

(4) 実行計画の策定

(2)を踏まえ、短期及び中長期の両視点から、目指す姿の実現に向けた実行計画を策定すること。実行計画の記載内容は本市と協議のうえで決定するものとするが、少なくとも以下を含めること。

- ・行政手続のオンライン化及び自治体DX推進により目指す姿
- ・目指す姿の実現に向けた取組方策（オンライン化対象手続、オンライン化と合わせて実施すべき業務・システムの見直しや新たなICT利活用等）
- ・目指す姿の実現ロードマップ（短期、中長期）
- ・実行計画の実施段階における推進方法及び推進体制等

なお、早期に実現が求められるものについては、具体的なスケジュールや手順等を提案すること。

(5) 説明会等の実施

職員が共通認識を持って取り組むため、説明会を実施すること。

- ・調査開始時に、調査の目的及び進め方等の説明会
- ・中間報告時及び計画策定後に、調査結果と今後の推進方法の報告会
- ・その他、庁内検討会議、協議等

上記説明会等の資料作成、議事録作成及び運営支援を行うこと。

(6) 中間報告

現状調査・分析を行い、オンライン化すべき手続を選定した後、中間報告会を行い、詳細調査に移行する。

## 5. 成果品

(1) 本業務の成果品は次のとおりとする。ただし、受託者の企画提案に応じて調整した業務内容及び4(4)の協議により定めるものとする。

ア 行政手続・システム棚卸調査結果報告書	1式
イ オンライン化による財政効果額の試算結果	1式
ウ オンライン化対象手続のフロー図（現行版及び見直し版）	1式
エ 実行計画書	1式
オ 協議・会議議事録	1式
カ その他作成した資料	1式

(2) 成果品は、A4版ファイル（必要に応じてA3版）に綴じ込んだ出力データ1部と、電子媒体（DVD-R等）にて納品すること。なお、電子媒体のファイル形式は、Microsoft Word、Excel、PowerPoint等とし、市が再利用できるものとする。

- (3) 成果物は全て市に帰属することとし、受託者は市の承認を得ずに使用又は公表しないこと。

## 6. 留意事項

- (1) 本業務の実施にあたり、本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、その都度、市と受託者が協議し定めるものとする。
- (2) 受託者は、本業務を通じて知りえた秘密を第三者に漏洩すること及び資料並びにデータの紛失、滅失、毀損、盗難等を防止するために必要な措置を講ずること。
- (3) 本業務にあたり使用する図表やデータ、画像等の著作権・使用权等の権利については、受託者において使用許可を得ること。なお、これらを怠ったことにより、著作権等の権利を侵害したときは、受託者は、その一切の責任を負うこと。
- (4) 受託者は、本業務に関連した個人情報の取り扱いについては、四万十市個人情報保護条例を遵守すること。また、受託者は、本業務の遂行に当たり知り得た情報を市の許可なく他に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。
- (5) 受託者は、定期的または随時開催する進捗会議、臨時報告、相談を本市が指定した場所にて行うものとし、会議資料等の提出及び説明を行うこと（国や県等のコロナ感染対策の状況によっては、本市と協議のうえで Web 会議による実施も可とする）。また、会議後は議事録を作成し、提出すること。また、本業務を遂行するにあたり関係部局と調整を図るとともに、経験と専門知識を有する実務者を参加させ、業務を円滑に進めること。