

令和 7 年度行政手続のオンライン化促進支援事業業務委託 仕様書

本契約の業務内容は、契約書に定めるもののほか、この仕様書に定めるところによる。

1 事業目的

本事業は、令和 6 年度に実施した調査の結果を踏まえ、未だオンライン化されていない行政手続のうち 30 件を対象に業務可視化と課題分析を行うことを目的とする。令和 8 年度以降、担当課が本仕様に基づく成果を活用してオンライン化を推進する。

2 委託概要

令和 6 年度調査から現在までにおいて、対象 226 件中 207 件が未オンライン化であることが確認された。これらの中から本年度は 30 件を選定し、詳細な業務可視化を行う。

3 事業期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

4 業務範囲

I 業務可視化による業務改善の実施

対象業務について、所管部署および事務担当者へのヒアリング等により以下を実施すること。
なお、対象業務は別添「対象業務一覧」を参照すること。

- ・業務処理時間の整理および具体的な業務プロセスの把握
- ・事務ごとに業務フロー図と業務一覧表を作成
- ・オンライン化を阻害する要因の特定、課題の抽出および適用可能な施策の提案・考察

成果物の具体的要件は「7 成果物作成基準」を参照すること。

II 中間報告及び最終報告について

下記のとおり中間報告及び最終報告を行うこと。

(1) 中間報告

契約後 2 回目の定例報告時に、1 業務分の業務フロー図と業務一覧表の成果物を提出する。委託側は、作成基準を満たすか確認する。ただし、中間報告の対象とする業務については契約時に委託側で選定し通達する。

(2) 最終報告

対象業務すべての業務フロー図と業務一覧表の成果物を提出、成果を報告する。委託側は作成基準を満たすか確認する。

Ⅲ 進捗管理

(1) WBS の提出

契約締結後 10 日以内に提出すること。提出物は委託者の承認を得るものとする。また、進捗に応じて WBS は双方合意のもと見直し・変更できるものとする。

(2) 定例報告

2 週に 1 度程度、定例ミーティングを実施し進捗を確認する（リモート可）。進捗報告は WBS に基づき行うこと。

5 スケジュール案

目的・業務内容	10月			11月			12月			1月			2月			3月		
	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬
契約				契約														
ヒアリング																		ヒアリング完了
中間報告							中間報告											
可視化実績報告（最終報告）																		実績報告

6 成果物の納入

(1) 受託者は、以下「成果物一覧表」に示す成果物を納入すること。納入時期は、定めがあるものはそれに従い、定めのないものは別途協議すること。

(2) 各種資料の記述は日本語によるものとする。

(3) 納入場所は、静岡県企画部デジタル戦略課とする。

(4) 成果物は次項の成果物作成基準を満たすものとする。

【成果物一覧表】

書類名（様式）	部数		納入時期
	電子	書類	
委託業務実施計画書（様式第 1 号）	1	1	契約締結後 10 日以内
WBS	1	1	
経歴書（様式第 2 号）	1	1	
委託業務実施体制図	1	1	
委託業務中間報告書（様式第 3 号）	1	1	中間報告時
各業務フロー図（1 業務分）	1	1	
各業務一覧表（1 業務分）	1	1	
最終報告書（様式第 4 号）	1	1	最終報告時
各業務フロー図（全業務分）	1	1	
各業務一覧表（全業務分）	1	1	

7 成果物作成基準

受託者は以下の要件を満たした上で成果物を提出すること。これらの要件は検収時の必須チェック項目とする。

- (1) 問題の可視化を業務フロー図内で明記すること
 - ・各現行業務フロー図において、該当工程で観察された問題点を明示すること。吹き出し等で問題点を簡潔に記載し、発生頻度および影響度の目安を併記すること。
- (2) タスクごとの Input と Output を明確化すること
 - ・業務フロー図および業務一覧表の各タスクに対し、必ず Input（受け取る資料・データ・申請等）と Output（作成物・決定・システム格納など）を記載すること。
- (3) タスク実施における手段（システム名及び該当機能名）を可視化すること
 - ・各タスクについて、手作業かシステム作業かを明示すること。使用するシステム名および該当機能名を業務フロー図と一覧表に記載すること。
- (4) 問題の考察を実施し可視化・色付けすること
 - ・業務一覧表に「問題評価欄」を設け、各問題を評価して色分け表示すること。また色分けルール（判定基準）を明記すること。以下に評価基準案を示すが、その限りではない。
 - ①所要時間の長さ（効率化への影響）（高/中/低）
 - ②人手依存度（業務上の誤り発生頻度の目安）（高/中/低）
- (5) 業務フロー図と業務一覧表の整合性を一致させること
 - ・業務フロー図と業務一覧表は常に一対一で紐づく設計とし参照キー（例：手続 ID）等で整合性が保たれていること。
 - ・業務フロー図と業務一覧表は同一ファイルで作成し、業務ごとにファイルを分けること。各タスク間はハイパーリンク等を用いて相互に参照できるようにし、視認性を確保すること。

8 実施体制・役割分担

- (1) 本業務の受託者は、本業務の実施に当たって、事業全体を統括する責任者を配置し、効率的なプロジェクト管理を行うこと。
- (2) 本業務の受託者は、業務遂行における体制を明確にし、作業に従事する者（責任者を含む。）の名簿とその連絡先を明記した業務体制表を、契約締結時に提出すること。
- (3) 本県との連絡対応の窓口を一本化し、即時に対応できる体制を確立すること。

9 成果物の帰属及び秘密保持

(1) 成果物の帰属

本業務によって得られた成果物の権利は、委託者に帰属するものとする。

(2) 秘密の保持

受託者は、本業務の処理上知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。業務完了後もまた同様とする。