

令和8年度行政手続のDX計画策定支援業務委託 仕様書

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

1 事業目的

本県が所管する行政手続について、デジタル化に向けた課題と解決策の関係性を体系的に整理する。その上で、各手続きの特性、デジタル化の難易度、および共通する課題に応じた分類（カテゴリー化）を行い、カテゴリーごとに具体的な改善アプローチや改善実施の優先順位を明確化した推進計画を策定する。

策定する推進計画は、窓口業務のデジタル化（電子申請化）のみならず、バックオフィス業務の「データを基本」とする業務プロセス変革に伴う一部業務の自動化、および必要に応じたシステム連携やICTツール導入の検討までを対象とする。

本業務は、単なる計画策定に留まらず、各手続きの実態に即した抜本的なオンライン化を推進するための実効的な指針となることを目的とし、策定された計画を基に効率的かつ効果的にDXを推進していく。

2 事業期間

契約締結日から令和9年3月19日まで

3 委託業務内容

I 現状分析

(1) 対象業務（手続）の現状把握とデータ分析

- ①プロセス単位（申請、審査、決裁、通知、決済、データ保管）の課題分析
- ②課題に対する原因（本質的な要因）の特定と解決難易度の想定
- ③課題解決時の費用対効果の想定
- ④必要に応じて、原課への追加ヒアリングの実施

(2) 対象手続き業務の分類（カテゴリー化）

- ①プロセス単位に課題解決視点で業務をグルーピング
※グルーピングにあたっては、オンライン化による費用対効果の可能性も考慮すること
- ②業務グループ毎に具体的な改善アプローチ策の検討
※他自治体の成功事例を参考にすること
※費用対効果の観点等から、対応しないという選択肢も考慮すること

II DX計画の策定について

(1) デジタル化の目標設定とロードマップ策定

- ①業務グループ毎に、改善策のリリースタイミング（短期・中期・長期）視点で計画フェーズを設定すること
- ②計画フェーズ毎にKGIを設定し、ロードマップを作成すること
- ③短期フェーズのロードマップについては、WBSを添えたプロジェクトプランを提案する

こと

※具体的な提案要件は以下（２）（３）に記載

(2) 業務改善・業務フロー見直しの提案(短期フェーズの具体的な提案要件)

- ①業務グループの代表的な行政手続きをモデルケースとして、解決策を具体的に説明すること（例：プロセスの変更点、既存システムの改修点、必要な導入ツール等）
- ②課題解決策については、提出書類の形態が紙とデータの混在となる可能性もあることを前提に検討すること(電子申請での受付のみとすることは難しい事情もあるため)

(3) 計画推進および効果測定に関する提案(短期フェーズの具体的な提案要件)

- ①プロジェクト体制図、コミュニケーションプランを提示すること
- ②解決策毎に KPI を設定し、その測定方法も明確にすること
- ③解決策毎に想定費用対効果とその考え方を提示すること

Ⅲ 定例会の実施及び報告書の作成について

(1) 定例会の実施

- ①原則として月 1 回以上、定期的に発注者と進捗状況、課題、検討内容の打ち合わせを実施し、認識の相違が発生しないよう業務を進めること
- ②定例会等の打合せの議事録を作成すること

(2) 報告書の作成

令和 8 年 9 月 30 日までに委託業務中間報告書を提出すること。委託業務中間報告書には、これまでの調査・分析結果、カテゴリー化の進捗、および計画策定における論点や方向性を含めること。

委託完了時(令和 9 年 3 月 19 日まで)に最終報告書を提出すること。なお、最終報告書は、策定された D X 計画の全体像および本業務で得られた全ての成果を含むものとする。

4 スケジュール案

目的・業務内容	6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		
	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	
契約		契約																			
現状分析・課題深掘り								中間報告書・提出			適宜見直し反映			完了							
カテゴリー化・改善アプローチ検討								中間報告書・提出			適宜見直し反映			完了							
DX計画策定(ロードマップ、提案詳細)								ロードマップ概要作成完了													
費用対効果・効果測定指標検討																					最終報告書・提出
原課ヒアリング(必要に応じて)														完了							

なプロジェクト管理を行うこと。

- (2) 本業務又は本業務に関連する事項について、発注者から依頼又は問合せがあった場合、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。
- (3) 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。
- (4) 作業に従事する者には、自治体における業務改善やデジタル化支援等の実績及び経験を有する者を含めること。
- (5) 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。

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。

【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（契約書に定める様式第1号）	1	1	契約締結後速やかに
委託業務実施体制図	1	1	
委託業務中間報告書（契約書に定める様式第2号）	1	1	令和8年9月30日まで
<ul style="list-style-type: none"> ・【グルーピングの分析結果、フェーズ分け（短期・中期・長期）がされているもの】 ・【計画フェーズ毎に KGI を設定したロードマップ（概要）ができているもの】 ・【解決策の提案内容（概要）】 	1	1	
業務完了報告書（契約書に定める様式第3号）	1	1	最終報告時
最終報告書 <ul style="list-style-type: none"> ・【グルーピングの分析結果、フェーズ分け（短期・中期・長期）がされているもの】 ・【計画フェーズ毎に KGI を設定したロードマップができているもの】 ・【解決策の提案内容】 ・【WBSを添えたプロジェクトプラン（短期フェーズのロードマップについてのみ）】 	1	1	

7 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。

8 留意事項

(1) 受注者は、仕様書及び諸関係法令を遵守し、発注者の指示に従い、連絡を密にして業務の進捗を図ること。なお、本業務における原課ヒアリング等の日程調整については、発注者（デジタル戦略課）と受託者で緊密に連携し、円滑な実施に努めること。

(2) 本業務に従事する者は、業務の遂行を十分になし得る知識と経験を有すること。

(3) 本業務において知り得た発注者に関する情報は、本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示若しくは漏洩してはならない。なお、この規定は、本契約終了後も有効に継続するものとする。

(4) 本業務における成果品の所有権、著作権、利用権は、発注者に帰属するものとする。

(5) 本業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ発注者に書面により報告し、発注者の承諾を得ること。

(6) 本仕様書に定めのない事項や業務の実施に当たり疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議の上、決定する。