

国分寺市行政手続オンライン化推進支援業務委託仕様書

(1) 件名

国分寺市行政手続オンライン化推進支援業務委託

(2) 目的

本市の行政手続をオンライン化し、市民サービスの向上とともに業務効率を改善することを目指す。具体的には、現在のアナログ的な手続や作業プロセスを見直すため、専門知識を有する事業者を起用し、所管課の業務負荷を削減しつつ、B P R（業務プロセス再構築）を行い、デジタル技術を活用した新しい行政サービスの在り方を協力して実現する。この取組により、市民の利便性向上と行政運営の効率化を同時に実現することを目的とする。

(3) 履行場所

国分寺市庁舎において本市が指定する場所

(4) 履行期間

契約締結日の翌日から令和9年1月31日まで

(5) 支払方法

本件に係る費用については、各年度の履行完了後、年度ごとに一括して支払うものとする。（成果物がある場合には、当該成果物の検査完了後に一括して支払う。）

なお、本業務についてはシステム構築に関する費用は含まない。

※システム構築に関しては別途事業者を選定し、令和8年度中の契約を予定する。（当該事業者を以下、「システム構築事業者」という。）

(6) 業務内容

① プロジェクト計画に関する業務

本業務の目的、スケジュールや進捗管理、課題管理、推進体制等を整理したプロジェクト計画書を策定する。また、事務局との定例会議（月1～2回）や所管課と個別会議の日程調整などを必要に応じて実施し会議の資料、議事録を作成する。

なお、事務局は政策部デジタル行政推進室、政策部政策経営課が担当する。

② 業務分析に関する業務

（ア） 所管課へのヒアリング

対象手続ごとにヒアリングを実施し、業務にかかる例規や運用上の課題等を整理する。

なお、対象業務は別紙①「対象手続一覧」を参照すること。ただし、ヒアリングの実施により別紙①の他に別途対象手続が明らかとなった場合には、受託者は事務局及び所管課と協議した上で、これらの手続についても別紙①と同様の取扱いをすること。

（イ） 業務内容の分析

対象手続ごとに様式を含むフロントヤードとバックヤードの業務内容を調査し、現業務フロー（A s—I s）の作成及び様式を整理する。

（ウ） B P Rの計画

新業務フロー（T o o — B e、C a n — B e）の作成及び様式を整理し、改善計画を立案する。フロントヤードとなるオンライン申請・窓口申請の入力データを統合し、バックヤードのシステムに連携するまでの実現方法を立案する。また、本事業における取組内容の検証方法（K P I の設定等）を提案する。

なお、オンライン申請とシステム連携の最適化を目指しているので、業務改善には定型業務の外注化などは考慮しない。

（エ） B P R（リリース後）の検証・改善

リリース後の運用状況を分析し、効果検証をする。分析結果に基づき、必要に応じて改善策等を提案し、実行を支援するとともに、定期的に進捗状況を報告する。また、今後を見据えて、これらの取組について改善策など示し、総括的な報告を行う。

③ システム開発（管理）に関する業務

別紙②「業務工程表」、別紙③「システム概要図」を実現させるため、業務分析を基に、令和8年度契約（フェーズ②開発（作業））のR F I用の資料などの作成を支援する。

（ア） システム開発の管理

W B S作成、進捗管理、稼働テストなどをシステム構築事業者と協力して行う。なお、所管課から運用等の問合せがあった場合は迅速に対応すること。

（イ） 市民向けインターフェース（フロントヤード）

市民向けインターフェースとして「ぴったりサービス」を活用する。

（ウ） バックヤードへの連携

入力されたデータは申請管理システムからR P A等を介して基幹系システムへ連携する。R P Aは本市既存の「B l u e P r i s m」を活用し、今後本市が保守することを考慮した設計になっているか検証すること。

（エ） 紙による申請への対応

紙による申請への対応としてA I — O C Rによりデータ化することも考慮する。A I — O C Rは本市既存の「D X S u i t e」を活用し、読み取ったデータは同じく本市のR P A「B l u e P r i s m」を活用しバックヤードへ連携すること。

（オ） リリースに関する業務

システム構築事業者や所管課と調整し、移行リハーサル等のリリース計画を立案し実施する。また、システム取扱説明書の作成等、所管課がシステムを使えるように支援する。

④ 市民周知・職員研修

（ア） 市民周知のための広報資料の作成

本業務により実施する新たな取組・サービスに関する市民への周知広報のため、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた資料を作成すること。資料はデータ形式（パワーポイント形式）の提出とし、チラシなどの印刷物は不要とする。

（イ） 職員向け研修の実施

本業務の実施内容を踏まえ、B P Rの検討・実行に関して汎用モデル化し、本市職員が主体的にB P Rに取り組むことができる資料（マニュアル等）を作成する。あわ

せて、本市職員を対象とした、D X推進に向けた意識醸成のための講演・研修を実施する。研修は、B P Rの取組、手続オンライン化の進め方、広報に関する資料の作成方法等とする。

(7) 本業務における成果物

下記に指定した成果物について、本市と協議の上、本市の指定する媒体でそれぞれの期日までに納入すること。ただし、表1に記載している納入成果物の「構成要素」欄は案であるため、成果物の作成前に都度本市と協議の上、作成内容を決定すること。

なお、電子媒体に格納するデータのファイル形式は、原則として、Microsoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel またはPDF 形式とする。（これに拠りがたい場合は、本市まで申し出ること）。納入場所は市が指定する場所とする。指定したもの以外で、本市が必要と考えられる成果物が発生した場合は、協議の上、柔軟に対応すること。

・表1 納入成果物一覧

納入成果物	構成要素(案)	納入時期
プロジェクト計画書	目的・工程定義及び工程完了基準、スケジュール(W B S含む)、制約条件及び前提条件、実施体制・役割、プロジェクト管理標準	契約締結日の翌日から2週間以内
プロジェクト管理報告書	進捗管理、課題管理、変更管理、W B S等に関する報告書	会議開催前日まで
業務分析結果による開発(作業)に関する報告書	R F I 支援資料	令和7年9月末頃
業務分析結果による報告書	業務分析結果資料(ヒアリング結果、仕様作成支援、設計図作成支援、対象業務の整理表、運用フロー、効果検証方法等)	作業完了時
開発(管理)による報告書	進捗管理、課題管理、受け入れテスト	会議開催前日
リリース計画	リリース計画書	リリース1カ月前まで
市民向け広報資料	市民向け広報資料	リリース1カ月前まで
操作マニュアル	操作マニュアル	リリース1カ月前まで
全庁職員向け研修資料	研修資料	研修1カ月前まで
本番導入作業完了報告書	本番導入作業完了報告書	プロジェクト完了1週間前まで

(8) アフターフォローについて

リリース後の検証期間において、所管課からのR P A、A I - O C R、ぴったりサービス等に関する問合せがあった場合には迅速に対応すること。

(9) 個人情報保護対策

業務従事者に対して、個人情報保護に関する研修等を行い、個人情報の取扱いを適正に

行うよう努めること。事故等の発生並びに個人情報保護及び情報セキュリティ対策の変更があった場合には、直ちに本市に報告するとともに、今後の対応について協議すること。

個人情報の取扱いの管理状況を確認するため、必要に応じ、資料の提出又は本市職員による現場査察を受け入れること。

(10) 守秘義務

本業務の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。本業務が完了した後も同様とする。本業務の履行に関して知り得た秘密を受託者の役員又は従業員であっても、本業務を履行するために知る必要のある者以外の者に漏えい又は開示をしてはならない。

(11) 暴力団等排除事項

暴力団及び暴力団等による不当介入については、これを排除するものとする。これにより、受託者に損害が生じても、本市はその損害の賠償の責めを負わないものとする。

(12) その他

本仕様書に定めのない事項や疑義が生じた場合は、本市と協議の上、決定すること。

(13) 担当部署及び問合せ先

担当部署：国分寺市政策部デジタル行政推進室

電話：042-312-8704

E-mail：digitalgyosei@city.kokubunji.tokyo.jp