

自治体DX推進支援業務委託仕様書

1. 目的

本市では令和6年3月に策定した「自然と活力調和プラン（第3次山口市総合計画）」や国が策定した「デジタル社会の実現に向けた重点計画（デジタル庁）」及び「自治体DX推進計画（総務省）」に基づき、住民の利便性向上及び行政の効率化に資する行政運営を目指して、令和4年度に山口市デジタル・トランスフォーメーション推進本部を立ち上げ全庁的なDX推進の取組を開始した。全課業務ヒアリングによる課題抽出の結果からDX推進アクションプランを策定し、令和5年度に、書かない窓口システムの導入や遠隔相談窓口システム、LINE公式アカウント管理システムを導入、またRPAやAI-OCR、ペーパーレス会議システムなどにより内部事務の効率化にも取り組んできたところである。令和6、7年度にはこれらのDXツールを活用し、庁内でDXの取組を推進できる人材（DX推進リーダー）を育成してきた。また、令和7年度に書かない窓口の拡充に向け、受付端末等の環境整備を含め取り組んできた。

令和8年度は、すでに標準準拠システムへの移行を完了している戸籍、戸籍附票システム以外の18業務の基幹業務システムの標準準拠システムへの移行、諸証明のコンビニ交付サービスの導入を予定しており、限られた職員で多様な業務に対応するため、窓口・相談・申請等のフロントヤード業務の抜本的な見直しと、DXツールを活用したバックヤード業務の改革が不可欠な状況である。

こうした状況を踏まえ、本市で導入している書かない窓口システムやRPAツールなどのデジタル技術の活用と現場職員の視点に立った業務改革を進め、住民にとって便利で分かりやすく、職員にとっても持続可能な窓口サービスを実現するため、本業務では、自治体DX推進に関するノウハウを持つ事業者には、その専門的な見地を踏まえた提案及び伴走型支援を求めるものである。

2. 業務概要

(1) 業務名

自治体DX推進支援業務

(2) 業務場所

山口市高木1000番地1 山口市役所、及び山口市の指定する場所

(3) 業務内容

受託者は以下の業務を実施すること。また、プロポーザルでは具体的実施内容とその実施方法を提案すること。また、提案する実施内容については、目的と期待する成果や達成目標（KPI）を示すこと。なお、記載事項は、提案を求める業務内容の最低限の内容であり、これ以外の追加的な提案を妨げるものではない。

(業務概要)

- ア 業務全体の調整、コーディネート、プロジェクト管理
- イ フロントヤード業務改革伴走支援
- ウ バックヤード業務改革伴走支援

(業務の内容)

- ア 業務全体の調整、コーディネート、プロジェクト管理
 - ① 業務計画書の作成とスケジュール管理
 - ② 定例会議の開催と議事録の作成
 - ③ 課題管理と更新
 - ④ 本市職員への技術的な助言と本事業終了後も運用できるようにするための知見等の引継ぎ
 - ⑤ 対象とする業務を実施する職員への研修
 - ⑥ 業務報告書の作成
- イ フロントヤード業務改革伴走支援
 - ① 対象業務の整理

市民環境課（戸籍住民係、保険年金係の業務）、こども・健康課（児童福祉係、子育て支援係の業務）を想定しているが、現状のオンライン化状況や昨年度までの書かない窓口実装状況を踏まえ、本業務で対象とする具体的な手続きを整理すること。

なお、本市で実装済のオンライン手続きは、山県市オンライン申請総合窓口サイト（<https://logoform.jp/procedure/deem/gifu-yamagata>）、及びびったりサービス（<https://myna.go.jp/search>）に掲載しているとおりである。また、書かない窓口システム「ゆびナビぷらす」の活用状況は、市民環境課（保険年金係）、税務課、水道課で実施しているお悔やみ関係の手続き、

税務課で実施している諸証明の発行手続きで、来庁時に窓口でタブレット等により申請書を作成している。

② 目指す窓口の姿の共有

国の政策動向、他自治体におけるフロントヤード改革事例並びに本市導入済みの書かない窓口システム「ゆびナビぷらす」の概要、活用事例について対象の職員に理解促進を図るための研修を実施し、共通理解を図ること。

③ 書かない窓口化支援

書かない窓口の推進を目的として、「ゆびナビぷらす」を効果的に活用し、窓口業務全体の効率化に資する取組を行うこと。「ゆびナビぷらす」への帳票実装にあたっては、技術的支援にとどまらず、現状の業務フローと課題整理、書かない窓口での業務フローの設計といった BPR を実施したうえで実装するよう支援すること。また、手続きごとに最適な受付方法を検討するため、「ゆびナビぷらす」の事前申請、記載台モード等の機能活用についても考慮し理解促進を図る研修を行うこと。

④ BPR 実践支援

令和7年度までに作成したオンライン化・書かない窓口調査票（LoGo フォームやびったりサービスでの手続きのオンライン化や、「ゆびナビぷらす」での書かない窓口化の検討状況の調査票）を基に関係職員へのヒアリング等を実施し、現行業務の整理および課題分析を行うこと。単なる電子化にとどまらず、住民の利便性の向上および職員の業務効率化を図るため、申請手続きに係る業務プロセスの見直し（BPR）を実施するとともに、諸証明のコンビニ交付システム、LoGo フォーム、書かない窓口システム等の既存 DX ツールを効果的に組み合わせた、窓口業務 DX の取組を検討・推進すること。

⑤ 運用手順、関連ドキュメント整備支援

書かない窓口の運用業務における運用手順や留意点を可視化し、業務の属人化を防止することを目的に職員が円滑に当該システムを運用できるよう、運用ルールの整理および関連ドキュメントの整備を行うこと。

ウ バックヤード業務改革伴走支援

① 既存 RPA シナリオ、AI-OCR の標準化対応支援

本市で既に利用している RPA シナリオ、AI-OCR の設定について、基幹業務システムの標準化に伴う改修、業務フローの見直し対応における支援を実施

すること。

② 新規 RPA シナリオ作成、AI-OCR 活用相談

今後の業務変更、他課展開等を見据え、継続的に運用可能な構成・考え方となるよう支援すること。職員が円滑に当該システムを運用できるよう運用ルールおよびドキュメント整理に関する相談対応を実施すること。

③ 運用手順、関連ドキュメント整備支援

RPA、AI-OCR の運用業務における運用手順や留意点を可視化し、業務の属人化を防止することを目的に職員が円滑に当該システムを運用できるよう、運用ルールの整理および関連ドキュメントの整備を行うこと。

④ DX ツール利活用相談対応

本市が導入している DX ツールの活用に関する相談や業務効率化のための技術的相談に随時対応すること。（電子メール、オンラインでの実施可）

※本市が導入している DX ツール

書かない窓口システム「ゆびナビびらす」(株式会社 BSN アイネット)

RPA「WinActor」(株式会社 NTT データ)

AI-OCR「NaNatsu AI-OCR with DX Suite」(株式会社 NTT データ)

汎用オンライン申請基盤「LoGo フォーム」(株式会社トラストバンク)

遠隔相談窓口システム「LiveOn」(ジャパンメディアシステム株式会社)

LINE 公式アカウント管理システム「KANAMETO」(transcosmos online communications 株式会社)

ペーパーレス会議システム「moreNOTE」(富士ソフト株式会社)

SMS 配信システム「ジチタイ SMS」(株式会社ジチタイワークス)

AI 議事録「ScribeAssist by AmiVoice」(株式会社アドバンスト・メディア)

映像通訳システム「みえる通訳」(株式会社テリロジーサービスウェア)

工 実施日・実施時間

業務の実施にあたって職員の参加が必要な業務は、開庁日の業務時間内を基本とし、窓口業務に支障が出ないように、調整のうえ実施すること。

オ 研修等の会場

研修等を実施する場合の会場については、本庁舎内会議室で対象人数が収容可能な会場を手配する。ただし、空室状況によって、実施日の調整が必要なこと

があることに留意すること。会場でのプロジェクター、スクリーン、大型モニタ、会場音響設備、またインターネット接続タブレット端末と当該タブレットのみ利用可能なインターネット接続環境（Wi-Fi）、ゆびナビぷらす操作端末とネットワーク環境については市で用意するが、それ以外に必要となる一切の機材は受注者において準備すること。

カ その他

研修等の実施にあたって必要な経費（交通費、教材費、印刷費、付帯するサービス等の利用にかかる費用等）は全て本業務委託の費用に含めることとし、別途経費を精算することはしないものとする。

(4) 履行期間

契約締結日から令和9年3月19日まで

(5) その他

本仕様書記載の内容は、本業務委託において実施すべき最低限の内容を記載したものである。本業務委託に係るプロポーザルの提案書において提案した内容についても本業務委託の範囲として契約金額の範囲内で実施すること。

発注者監督員と、十分な連携・支援ができるように、岐阜県内に体制を構築すること。

3. 提出書類

受注者は、契約締結後速やかに次の書類を発注者に書面にて提出するものとする。

- (1) 業務計画書（変更が発生した場合はその都度提出）
- (2) 管理責任者及び主任担当者届
- (3) 個人情報保護及び秘密保持に対する誓約書
- (4) その他発注者が必要と認める書類

4. 打合せ

受注者は、本業務の実施期間中において発注者と緊密な連絡を保ち業務を行わなければならない。また、打ち合わせが必要となったときは、随時、打ち合わせを実施すると

ともに打合せ記録簿を作成し、その都度提出し確認を受けるものとする。

電子データのオンラインによる受け渡しに関しては、当市のインターネット環境下（岐阜県セキュリティクラウド配下の仮想ブラウザによるインターネット接続）においてアクセス可能な手段で行うこと。

5. 成果物

本事業で想定している成果物は以下のとおりである。成果物を作成し企画財政課の検収を受けること。成果物はA4版1部の他、全量を電子データでも納品することとし、特に指定がない限り、「Microsoft Office 2024」で編集できるソフトウェアで作成すること。さらに、納品時の成果物は差分でなく、全量とすること。成果物は令和9年3月19日までに納品すること。

また、提案内容に応じて追加で作成する成果物がある場合は提案書に記載すること。

- (1) 打合せ記録簿（A4版1部）
- (2) フロントヤード業務改革実施報告書（A4版1部）
- (3) バックヤード業務改革実施報告書（A4版1部）
- (4) 最終報告書（A4版1部）

※（2）、（3）の概要が分かるダイジェスト版

- (5) その他、業務の実施過程において作成した各種資料、成果物（A4版1部）

6. その他事項

- (1) 委託契約金額は、交通費、宿泊費、通信費、事務消耗品費等業務に係る必要な経費の概算を考慮した上で決定したものであることから、それらの費用を別途請求することはできないものとする。
- (2) 本業務の一部を再委託する場合、事前に再委託範囲及び再委託業者を書面で提示し、市の了承を得ること。また、受託者は、再委託先の本業務に係る行為について全責任を負うこと。
- (3) 受託者は、業務中及び業務後において、業務上知り得た個人情報やその他の秘密を他人に漏らすことはできない。
- (4) 本仕様書に記載されていない事項であっても、業務の実施上必要と認められる事項については、監督員と協議の上実施すること。ただし、これに係る経費は、委託契約金額に含むものとする。
- (5) 業務完了後、受託者の責任に帰すべき理由による不良箇所が発見された場合は、速

- やかに必要な措置を講じるものとし、それに係る経費は受託者の負担とする。
- (6) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、別途協議し決定する。