

行政手続オンライン化等支援業務 仕様書

1. 業務の名称

行政手続オンライン化等支援業務

2. 業務の目的

本県では、県民等の利便性向上や県の事務効率化等を実現するため、行政手続オンライン化の推進を図ることとし、令和7年4月に「和歌山県行政手続オンライン化推進方針」を策定した。本方針では、オンライン化推進における基本的な考え方として、①行政手続の原則オンライン化、②業務改革（BPR）の徹底、③行政手続のUI／UXの改善を定めている。これらの考え方に従って、行政手続オンライン化を実現するためには、以下のような取組が必要と考えられる。

- ・ 職員がデジタルツールの利用に習熟し、また専門的知見にもとづく適切な利用支援を受けることで、業務において、積極的にデジタルツールの活用を図ること
- ・ 職員が業務改革（BPR）の考え方や実践的手法を習得するとともに、専門的助言を受けることで、業務全体の最適化を図ること
- ・ 職員が、サービスデザイン思考やこれにもとづくサービス改善の実践的手法を習得し、また専門的助言を受けることで、行政手続のUI／UXの改善を図ること

これらの取組は、行政手続オンライン化の推進のみならず、庁内の業務効率化や生産性の向上を図る上でも、必要な取組であると考えられる。

以上の点を踏まえ、本業務は、職員のスキルアップを図るとともに、専門的知見に基づく具体的助言や技術的支援を得て、行政手続オンライン化や庁内の業務効率化を効果的に推進することを目的として実施する。

3. 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日までとする。

4. 業務の内容

（1）ヘルプデスク業務

①相談受付と簡易対応

BPRとデジタルツールを活用した業務改善支援に係る相談受付を原則オンライン（問い合わせフォーム等）で行うこと。よくある質問など短時間（一件につき約5分～1時間程度）で対応できる場合は、電話等により簡易対応を行うこと。対応に時間を要する場合は、次の②③に振り分け、それぞれに対応すること。

②デジタルツール活用支援

①に寄せられた、kintone等デジタルツールを活用した業務改善について、別途ヒアリングを行い、業務の可視化や課題の把握を行った上で、解決方法の提示、アプリ作成のための技術的支援、簡易なアプリケーションの作成、必要に応じて簡易マニュアルの作成等を、各職員の習熟度に合わせて行うこと。（1件当たり概ね1人日の対応が必要なものを想定）

また、Excel、kintone等の既存ツールによるアプリ等の更新や修正の相談案件等について、別途ヒアリングを行った上で、修正作業や改修を行い、必要に応じて簡易マニュアルの作成を、各職員の習熟度に合わせて行うこと。

作成した成果品のなかで、転用可能なものについてはテンプレートとして簡易マニユ

アルとともに公開すること。

③BPR実現のためのアプリケーション作成

①で相談のあった支援のうち、②で対応ができない時間を要する案件に対し、要件定義に向けたヒアリングを行い、BPRを提案した上で、kintone等を用いたアプリケーションの作成、簡易マニュアルの作成などの対応を行うこと。（1件当たり概ね2人日の対応が必要なものを想定）

作成した成果品のなかで、転用可能なものについてはテンプレートとして簡易マニュアルとともに公開すること。なお、難易度が最も高い案件でも、下記「（3）活用可能なデジタルツール」で実施できる範囲内のものとする。

④課題ヒアリングやアプリ作成・更新のための技術的支援等を行うために、毎月1日3時間以上、和歌山県庁南別館（和歌山市湊通丁北1丁目2-1）にて業務を行うこと

⑤月次報告の実施

支援内容および実施件数等について、月次報告を行うこと。なお、②③において、職員からの質問に対してどのように対応を行ったか、FAQにまとめて提出すること。

（2）研修事業

①行政手続オンライン化研修

内容：

- ・今後、行政手続のオンライン化を新たに実施したい業務や既にオンライン化しているが、業務の最適化やサービス改善を図りたい業務等、実際の業務課題を主題として実施する。
- ・業務フローの可視化や分析、BPR、サービスデザイン思考などのフレームワークや業務での具体的な実践の手法について、知識やスキルを習得できる内容とする。
- ・LoGoフォーム、kintoneなどのデジタルツールを用いたオンラインフォームの作成方法の概要をハンズオンで習得できる内容とする。

対象者：行政手続オンライン化に取り組む意欲のある職員

形式：集合型研修方式

- ・カリキュラムは、1回30名×1日程度の研修を2クール実施することを想定
- ・原則として、9時00分～17時45分の範囲内で完結する内容とする。

②kintoneハンズオン研修

内容：

- ・kintoneのプラグイン・連携サービスを用いたアプリの作成方法をハンズオンで習得できるほか、参考となるアプリの作成事例を学べる内容とする。
- ・本県で導入済みのプラグイン・連携サービスは以下のとおりであるため、これらを用いた内容とする。
 - (a) FormBridge（トヨクモ株式会社）
 - (b) kViewer（同上）
 - (c) PrintCreator（同上）

対象者：kintoneを活用した行政手続オンライン化や業務改革を検討している職員

形式：集合型研修方式

- ・カリキュラムは、1回15名×1日程度の研修を2クール実施することを想定
- ・原則として、9時00分～17時45分の範囲内において完結する内容とすること

③業務実施に係る留意事項

- ・ 集合型研修に要する会場借り上げ料、ハンズオン研修で利用する受講者用PC端末、受講者用デジタルツールの操作環境を除き、業務の実施にあたって必要な経費（交通費、教材費、印刷費等）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。
- ・ アンケート等により、受講者のスキルの状況やニーズを十分把握したうえで、詳細な研修内容を構築するものとする。
- ・ グループワークを実施する場合は、必要に応じて各テーブルにファシリテーター等を配置すること。
- ・ 対象業務の円滑な実装に向け、受講所属内の合意形成を促進するなどカリキュラムの内容を工夫すること。

（３）活用可能なデジタルツール

- ・ Microsoft Office (Word、Excel、Powerpoint、Access等)
- ・ kintone
- ・ kintoneプラグイン・連携サービス (FormBridge、kViewer、PrintCreator)
- ・ 電子申請システム (LoGoフォーム)
- ・ 電子契約システム
- ・ RPA
- ・ AI-OCR
- ・ 生成AI
- ・ AI文字起こしツール
- 等

（４）取組内容の全庁展開

ヘルプデスクにおける改善事例や各研修における優良事例を紹介する全庁向け資料を毎月１事例程度作成すること。

改善前後の業務フローや職員コメント等を効果的に記載するなど、行政手続オンライン化や庁内の業務効率化を促す内容とすること。

５．スケジュール

想定スケジュールを以下に示す。

6 月	7 月	8 月	9 月	10月	11月	12月	1 月	2 月	3 月
契 約 締 結 ・ 実 施 計 画 書 の 提 出		行政手続オンライン化研修 kintone ハンズオン研修							業 務 実 績 報 告 書 の 提 出
	ヘルプデスク								

６．実施体制

（１）業務責任者

本県との情報共有、進捗・課題管理を行う業務責任者を設置すること。なお、業務責任者は、本委託と同種・同規模の国や地方自治体職員を対象とした研修事業を運営・管理した経験を有することが望ましい。

(2) 人員配置

Kintone認定資格であるアプリデザインスペシャリスト試験以上のレベルの試験に合格している人材を1名以上配置すること。

業務を実施する担当者については、委託期間中、原則として同じ人員を割り当て、特別な理由がない限り、固定化するよう努めること。なお、本県が業務の進捗状況や業務内容について支障があると判断した場合、実施体制を含め速やかに対応策を検討すること。

また、本県への常駐は不要だが、定期的に本県との打ち合わせ等を実施すること。

7. 提出物

委託業務に係る提出物は、以下のとおりとする。なお、本県が特に指定しない限り、電子データを提出すること。

(1) 委託業務の実施体制が分かる資料

業務責任者や各業務についてメンバーの役割を明記することとし、契約締結後、速やかに提出すること。

(2) 事業計画書

契約締結後、速やかに提出すること。

(3) 随時提出するもの

種別	資料等	提出時期
①ヘルプデスク業務	月次報告資料（相談対応記録、FAQ、アプリケーション、簡易マニュアル等成果品一式）	相談対応を行った翌月中に提出すること
②研修事業	研修コンテンツ（研修テキストや研修動画） 成果報告会資料	各研修や成果報告会の終了後、速やかに提出すること
③ヘルプデスク業務・研修事業	取扱事例の全庁向け資料	毎月1事例程度
④打合せ議事録	打合せ議事録	打合せ終了後、速やかに提出すること

(4) 実績報告書

委託業務完了後、活動報告書として、まとめて報告すること。

(5) その他委託業務の実施に当たり本県が必要と認めるもの

8. 再委託

本業務の実施にあたり、再委託が必要となる場合は、事前に本県の承認を得ること。

9. 機密保持

(1) 受託者は、本業務の実施にあたり、知り得た情報を他に漏らしてはならない。本契約が終了し、又は解除された後も同様の義務を負う。

- (2) 受託者は、本県から提供された資料等を厳重に取り扱うものとし、本業務の目的以外のために利用（複写及び加工を含む）し、又は第三者に提供してはならない。
- (3) 受託者は、本業務終了後、速やかに本県から提供された資料等を返還すること。

10. 情報セキュリティ管理

本業務の実施に際して、個人情報の保護に関する法律、和歌山県情報セキュリティポリシーのほか、関係法令等を遵守すること。

11. 権利の帰属

- (1) 本業務で作成した全ての成果品に係る著作権は原則本県に帰属する。ただし、協議により、本県が認めた場合はこの限りではない。
- (2) 第1項の定めによらず、本仕様書以前より受託者が保有する著作権または第三者が保有する著作権は、その著作権を保有する者に留保されるものとする。

12. 支払方法

業務委託完了確認後、一括払いとする。

13. その他

- (1) 本業務において受託者が提供する資料は、受託者が無償で提供し、本業務終了後においても、本県が無償で利活用できるようにすること。
- (2) 本県は業務期間中いつでもその業務状況の報告を求めることができるものとし、受託者は、その求めに応じなければならない。
- (3) この仕様書に定めのない事項及びこの仕様書に関し、疑義が生じた場合は、事前に本県と協議し、その指示に従うこと。