

行政手続オンライン化推進サポート業務委託仕様書

1 業務名

行政手続オンライン化推進サポート業務委託

2 背景・目的

新型コロナウイルス感染症への対応を契機とした新しい生活様式により、可能な限り人と人との接触機会を減らす「新たな日常」が求められている。

行政手続のオンライン化を行うことは、業務方法や働き方の改革を通じて、新型コロナウイルス感染症のまん延防止のみならず、行政サービスの効率的・効果的な提供にも資するものである。

本県では、令和2年度に「ぴったりサービス」(国が提供する自治体向け汎用電子申請基盤)及び「LoGo フォーム」((株)トラストバンクの汎用電子申請基盤)を利用し、デジタル・ガバメント実行計画(令和元年閣議決定)を踏まえて改訂された「オンライン利用促進指針」に記載された県が行う業務のうち、実現していない手続のオンライン化に取り組んだところである。

また令和3年度には、主に「LoGo フォーム」を利用し、原則全ての行政手続を令和7年度までにオンライン化する方針のもと、早期に対応が可能な手続からオンライン化に取り組んだところである。

今後は、国の法定手続の見直しを踏まえつつ、県が条例や規則等で独自に定める手続についても抜本的に見直しを進め、原則として押印・書面・対面を廃止し、最終的にはオンライン化を目指すこととしている。

本業務は、県の全庁的なオンライン化に向けた取り組みをサポートすることで、効果的かつ加速的なオンライン化の実施を目的としている。

3 業務期間

契約締結日から令和5年3月31日まで。

4 業務内容

4.1 オンライン化に取り組む県の手続担当課への伴走型支援

オンライン化による県民の利便性又は県の事務効率の効果が大きい申請手続のうち、15手続以上を選定し、当該手続業務の担当課と一体となって、次のとおり令和4年度内のオンライン化を進める。

(1)手続選定

LoGo フォーム(補完ツールを含む)を利用して、年間申請件数300件以上の手続(以下、「重点手続」という。)及びその他の手続の中から、各部局の意向等を確認し、受託者と県デジタル戦略推進課と協議のうえ対象手続(重点手続から10手続以上、その他の手続から5手続以上を想定)を選定する。

(2)対応内容

- ・現行業務の整理・明確化及び業務フロー作成
- ・オンライン化に向けたBPR(業務プロセス改善)の相談対応及び具体的な提案
- ・LoGo フォームの制約事項により実現できない機能に対する補完ツールの具体的な提案
- ・BPRを踏まえたオンライン化後の最適な業務フローの作成
- ・現行業務と最適業務フローのFit&Gapの実施及び対応策の検討

- ・LoGo フォームによる申請受付フォームの作成
- ・運用テストの実施方法指導
- ・既存の業務システムとの連携方法の相談対応及び具体的な提案
- ・オンライン化実現手続の横展開や類似業務への活用支援 など

(3) 打合回数・方法等

- ・回数: 手続の難易度等に応じて、各手続5回から10回程度
- ・方法: 原則4回以上対面、その他は WEB 会議による打合せも可
- ・場所: 県庁での打合等が必要な場合、県が場所を確保するが、事前に県に日時を協議すること。

(4) 業務量の想定

約11.0人月

4.2 LoGo フォームに関する県手続担当課向けのヘルプデスク

LoGo フォームを利用して手続のオンライン化に取り組む県手続担当課向けに、以下のヘルプデスクの役割を実施する。

(1) 対応時間

開庁日の9:00-17:00

(2) 対応方法

- ・問合せフォームは、受託者が LoGo フォームを利用して作成
- ・回答は、メール、電話、WEB 会議で実施

(3) 対応内容

- ・操作方法等の問合せ対応(不明なものは、受託者からトラストバンクに問合せのうえ対応する。)
- ・県手続担当課が作成した申請フォームのチェック及び修正のアドバイス
- ・LoGo フォームのバージョンアップに伴う機能のキャッチアップと展開
- ・県作成 LoGo フォーム補完ツールとの問合せ対応等※

※ 令和2年度に LoGo フォームを利用してオンライン化に取り組んでいる手続の中で、県から申込者にメールを送信する際のメール立ち上げ、LoGo フォーム回答データに県手続担当課の情報を追加した後の PDF 帳票作成を行う補完ツールを作成しており、不具合の際の対応、簡易な修正、利用者からの問い合わせ対応の保守を行う。当該補完ツールはマクロにより作成している。

(4) 業務量の想定

約1.5人月

5. 実施体制、進捗管理

(1) 対応内容

本業務に従事する者のうちから本県との情報共有、進捗・課題管理を行うプロジェクトリーダー1名を選任すること。受託者において適切に役割分担を行い、繁忙期への対応等に支障のない体制をとること。

本県への常駐は不要であるが、定期的に本県との打合せ等を実施するものとする。

また、本業務を遂行するにあたり、適切なスケジュール管理、課題管理、情報管理等を実施すること。

(2)業務量の想定

約1.0人月

6. 成果物

本業務で想定している成果物は以下の通りである。成果物を作成し、県デジタル戦略推進課の検収を受けること。成果物は納品時に全量を電子データで納品することとし、特に指定がない限り、県が「Microsoft Office 2016 Professional」で編集できるソフトウェアで作成すること。さらに納品時に成果物は差分でなく、全量とすること、及びPDFファイル形式にし、関連ファイルが一括で表示・印刷ができる形式にて納品すること。成果物は令和5年3月31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)プロジェクト体制図

プロジェクトリーダーや各プロジェクトメンバーの役割等を明記したもの。キックオフ(契約締結から2週間以内)の際に提出すること。

(2)プロジェクト計画書

プロジェクトの範囲、作業構成、スケジュールなど、本業務のプロジェクト全体の実施計画を示したものの。キックオフ(契約締結から2週間以内。ただし、「4.1 オンライン化に取り組む県の手続担当課への伴走型支援」については、対象手続の選定後から2週間以内。)の際に提出すること。

(3)プロジェクト進捗報告書・課題管理表

プロジェクトの進捗状況を表したマスタースケジュール、進捗報告書・課題管理表などをまとめたもの。随時で進捗状況を更新し提出すること。

(4)実施報告書

業務の実施状況をまとめたもの。ヘルプデスク対応状況、オンライン化後の業務フロー・補完ツール・BPR(業務プロセス改善)の具体的な提案など業務の進捗状況にあわせて、適切な時期に提出すること。

7 業務の適正な実施に関する事項

(1)関係法令の遵守

業務の実施に当たって、関係法令を遵守すること。

(2)業務の一括再委託の禁止

受託者が行う業務を一括して第三者に委託すること、又は請け負わせることはできない。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思われる業務は、県と協議の上、業務の一部を委託することができる。

(3)セキュリティ対策

受託者は、各種データ管理を行うに当たり、「岐阜県情報セキュリティ基本方針」、「岐阜県情報セキュリティ対策基準」及び別記1「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守すること。

(4)個人情報保護

受託者が本業務を行うに当たって個人情報を取り扱う場合には、岐阜県個人情報保護条例(平成10年岐阜県条例第21号)、知事が取り扱う個人情報に関する岐阜県個人情報保護条例施行規則(平成11年岐阜県規則第8号)及び別記2「個人情報取扱特記事項」に基づき、その取扱いに十分注意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。

(5) 守秘義務

受託者は、本業務を行うに当たり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために使用してはならない。また、本業務の履行以外の目的に使用してはならない。このことについては、本業務終了後であっても同様とする。

受託者の責めに帰す情報漏えいが発生した場合、それによる損害(第三者に及ぼした損害を含む。)は、受託者が自己の責任において処理しなければならない。

受託者の雇用人が、異動、退職等により本業務を離れる場合についても、受託者はその者に対して取得した情報を秘匿させなければならない。また、再(々)委託先においても、受託者と同等の守秘義務を負うものとする。

(6) 製作物に関する著作権等

別記3「著作権等取扱特記事項」に基づき取り扱うこと。

8 「岐阜県が行う契約からの暴力団排除に関する措置要綱」に基づく通報義務等

ア 受託者は、契約の履行に当たって、暴力団関係者等から事実関係及び社会通念等に照らして合理的な理由が認められない不当若しくは違法な要求又は契約の適正な履行を妨げる妨害を受けたときは、警察へ通報をしなければならない。なお、通報がない場合は入札参加資格を停止することがある。

イ 受託者は、暴力団等による不当介入を受けたことにより、履行期間内に業務を完了することができないときは、岐阜県に履行期間の延長を請求することができる。

9 業務の継続が困難となった場合の措置

契約期間中において、受託者による業務の継続が困難となった場合の措置は、次のとおりとする。

ア 受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合

受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合には、岐阜県は契約の取消しをすることができる。この場合、岐阜県に生じた損害は、受託者が賠償するものとする。なお、次の受託者が円滑かつ支障なく当事業の業務を遂行できるよう、引継ぎするものとする。

イ その他の事由により業務の継続が困難となった場合

災害その他不可抗力等、岐阜県及び受託者双方の責に帰すことができない事由により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとする。一定期間内に協議が整わない場合、それぞれ事前に書面で通知することにより、契約を解除できるものとする。

なお、委託期間終了若しくは契約の取消しなどにより次期受託者に業務を引き継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を延滞なく提供することとする。

10 その他

ア 本仕様書に記載されている内容について、より効果的な事業となる場合、又は、業務量が想定の業務量から大きく増減する場合は、岐阜県と受託者との協議の上、内容の一部の変更を行う。

イ 本仕様書に記載されている全ての業務に対し、どんなケースにおいても岐阜県に対し、別途費用を請求することはできない。

ウ 本仕様書に明示なき事項、又は業務上疑義が生じた場合は、岐阜県と受託者の両方で協議の上、業務を進めることとする。