令和６年度市町村ＤＸ加速化推進業務仕様書

Ⅰ　委託業務の名称

　　市町村ＤＸ加速化推進業務

Ⅱ　委託業務の目的

新型コロナウイルス等を契機としてデジタル化が急速に進展する中、多様化・複雑化している住民ニーズに柔軟かつ的確に対応するためには、デジタル化等の取組を通じて更なる業務改革を進める必要があり、そのためには、現状の可視化とともにデジタル技術の利用を前提とした業務の見直しが不可欠である。

国においても、地方公共団体に対して「自治体ＤＸ推進計画」に基づき、各種取組を進めるよう求めており、デジタル技術を活用した業務改革は、各団体が取り組むべき喫緊の課題となっている。

本事業では、市町村の窓口業務において活用可能なデジタル技術の検討を進めるほか、継続して検討が必要なものについて分科会を設置し、検討を進めることにより、業務改革を加速し、市町村ＤＸの推進につなげるものである。

Ⅲ　業務概要

１　モデル自治体での窓口改革トライアル実施の支援

　（１）目的

令和５年度に課題抽出のため各市町村にアンケートを実施したところ、複数の市町村から窓口改革が課題として提出されたことから、令和６年度は、市町村に窓口改革について具体的なイメージを持ってもらうため、モデル自治体での窓口改革トライアルの実施（ワークショップ等）を支援し、次年度以降の取組につなげるものである。

（２）モデル自治体数

　　　２～３団体程度（ただし、市町村の現状等に応じて増減することがある）。

（３）開催方法

　　　対面を基本とする。ただし、打合せ等はオンラインによることも可とする。

（４）業務内容

次の①～⑥に掲げる業務をワークショップ等により実施する。内容については、窓口改革において必要と想定される事項を示したものであり、実際の実施内容については、県と委託先候補者（契約予定者）が協議のうえ決定するものとする。

なお、モデル自治体でのトライアル実施の際は、他自治体も参加することを可能とし、窓口改革等の理解を深める機会を設けること。

①窓口の全体方針検討

・申請のタッチポイントとなる窓口や電子申請をどのような形にするか方針を検討する。

②現行窓口評価・分析

・現行業務の窓口体験を実施する。

・窓口業務の棚卸しや現行システムの調査を行う。

③タッチポイントを考える

・各種申請や相談に必要な機能は何か検討する。

・ターゲットと地域で必要な機能を確認する。

　　　④窓口業務のシナリオ具体化

・窓口業務のあるべきシナリオを具体化する。

・新業務フローを体験する。

⑤実施段階に応じた取組内容の検討

・初期段階、中期段階（3-6年後の窓口の形態）における必要機能を具体化し、検討する。

⑥ロードマップの作成

・上記⑤の機能の詳細化や準備スケジュールの検討により、情報提供依頼書（RFI）の作成を支援する。

・最終的な窓口の形態を検討し、ロードマップを作成する。

（５）成果品

・窓口の全体方針に関するコンセプト

・窓口業務の現行フロー、評価・分析結果

・ユーザーシナリオ

・新業務フロー

・各段階におけるビジョン

・機能一覧

・ロードマップ

２　市町村のニーズに応じた分科会の実施

（１）目的

　　　　令和５年度事業において把握した市町村のニーズのうち、継続的な検討が必要なもの（例：ハードウェアやソフトウェアの共同調達や、ソフトウェアライセンス等の共同利用による業務フロー改革等）について、県と委託先候補者（契約予定者）が協議のうえ２～３程度分科会を設置し、複数市町村で具体の検討を進めるもの。

　（２）対象者

①参加対象者は一市町村について、総務課等職員その他事業に関係する職員とする。

②分科会への参加要件は特に設定しないこと。

③分科会の開催案内、参加者の取りまとめ及び参加者名簿の作成は受託者が行い、市町村への周知は、県が行うものであること。

　（３）実施内容の企画

①事業趣旨に沿った効果的な企画及び分科会の運営を行うこと。

②実施内容は、令和５年度事業にて把握した市町村ニーズを分科会テーマの主

軸とし、将来的にデジタル技術を活用し課題解決につなげるための検討に重点

を置いた構成とする。

③分科会の実施における具体的な内容等については、県と委託先候補者（契約　予定者）が協議のうえ、決定するものであること。

　（４）実施方法

①対面を基本とする。ただし、打合せはオンラインによることも可とする。

②分科会の開催回数は１分科会あたり２～４回程度とし、１回２～４時間程度とする。

③上記のほか、委託料の範囲内において、分科会及び開催回数を増加する等の追加提案をすることは差し支えないこと。

　（５）成果品

　　　各分科会開催結果報告資料

３　実行計画の作成支援

　（１）実施内容

上記１及び２の事業内容を踏まえ、次年度以降の県の取組方針の検討を支援する。

（２）成果品

次年度以降の県の取組方針の素案

４　留意事項

（１）ワークショップ等の資料や分科会の開催結果報告資料、次年度以降の県の取組方針の素案作成等、上記Ⅲの業務の執行に要する経費は、全て委託料に含まれるものであること。

（２）受託者は、本委託業務の遂行上知り得た情報や資料について、承認なくこの契約以外の目的で使用し又は第三者に漏洩してはならない。

（２）実施スケジュール（作業工程）については、具体に設定すること。

（３）業務の実施に当たっては、県と十分な連絡調整を図りながら行うものであること。

（４）成果品は、紙による出力データ１部と、電子媒体（DVD-R 等）にて納品すること。なお、電子媒体のファイル形式は、MicrosoftWord、Excel、PowerPoint 等とし、県又はモデル自治体が再利用できるものとする。

（５）成果品は全て県に帰属することとし、受託者は県の承認を得ずに使用又は公表しないこと。

Ⅳ　委託料予算額

　　20,248,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）を上限とする。

Ⅴ　委託期間

　　契約締結の日から令和７年３月28日（金）まで