**仕様書**

1. **件名**

行政手続オンライン化推進に係る伴走支援業務委託

1. **履行場所**

　　区役所内及び受託者の事務所内とする。

1. **履行期間**

契約締結日から令和８年３月３１日まで

1. **業務内容**

受託者は手続のBPR（Business Process Reengineering）を支援し、区で利用可能なツールを用いて申請フォーム等の構築支援を行うこと。受託者は手続のBPRについて、区民からの利便性に加えて、職員の業務効率化の観点も踏まえて、対応すること。

## プロジェクト計画書策定

受託者は契約締結後10 営業日以内に、プロジェクト計画書を策定し、区の承認を得ること。プロジェクト計画書にはプロジェクト全体の管理方法などの他、対象手続毎の具体的なスケジュールや作業内容も記載すること。

## BPR伴走支援

年間申請件数1,000件以上の手続及びその他の手続の中から、区が対象手続を5件程度選定（別紙1）する。受託者は、区が選定した５件程度の手続について、以下の作業を行うこと。なお、申請フォームの作成環境は区で用意する。

### 現行業務の整理

対象事務の所管課へのヒアリングを実施し、手続の具体的な作業内容や根拠規定、必要な添付書類、手続フロー図及び関連するその他の手続を整理し、事務全体における非効率な部分や処理に時間を要する箇所を整理し、BPR案の検討に向けた情報収集を行う。原則として、ヒアリングは対面で行い、手続に関連する紙の書類や物品、営造物等を直接確認する必要がある場合は、当該物が存在する現場に赴き、現物を確認するものとする。

### BPR（業務プロセス改善）の提案

手続所管ヒアリングを踏まえ、手続ごとにBPR案の内容を検討し、手続所管に提案する。BPRは、ECRSフレームワーク（排除、結合、再配置、単純化）などを活用した上で、手続自体の廃止及び他の手続との統合の可能性を優先的に検討し、廃止、統合ができない手続については、業務フローの再構築や簡素化を検討することとする。加えて、手続をデジタル化する際に適切なツールについても、導入のコスト、労力、効果等を総合的に検討し、適切なツールを検討する。

なお、BPR案には以下の内容を盛り込むこととする。ヒアリングを踏まえた検討の結果、廃止することが妥当な手続については、下記の事項は不要とする。また、複数の手続を統合することが妥当な場合は、BPR案は統合後の手続フロー等の案を作成すること。

#### 業務フローの再構築案 　手続の利便性の向上や事務処理の効率化を実現するため、業務フローの再構築案を作成する。その際、現行業務と最適業務のFit&Gapの実施及び対応策の検討を行い、「最終的に理想とするToBeフロー」及び「優先度が高く今年度中に取り組むCanBeフロー」に分けて改善業務フロー案を作成すること。なお、対象手続に加えて、前後の手続との関連が分かるよう再構築案を作成すること。

#### デジタル化ツールの提案 　手続の利便性の向上や事務処理の効率化に資するデジタル化ツールについて、その導入の効果、労力、コストの観点からの評価を明確にした上で「最終的に理想とするToBeフロー」及び「優先度が高く今年度中に取り組むCanBeフロー」に分けて提示すること。

#### その他 　上記の項目に加え、BPRの提案に必要と考えられる事項がある場合は、それを含むものとする。

### BPR案に関する相談・修正

作成したBPR案をもとに所管課にてBPRに向けた実装方法や実装時期を検討する支援を行うこと。検討の際にToBeフロー及びCanBeフローに質問等があった場合は、手続所管が受託者に対し相談を行い、必要に応じてBPR案の修正を行う。

### オンライン申請フォーム構築支援

優先度が高く今年度中に取り組むCanBeフローに関して、区が作成したオンライン申請フォームについて、全体の手続が効率的になるよう見直し等の支援を行うこと。なお、作成したCanBeフローにて、今年度オンライン化を実施しないこととなった手続については、本項は不要とする。

### 業務効率化ツール構築支援

優先度が高く今年度中に取り組むCanBeフローに関して、区で利用可能なツール（PowerAutomate等）上での業務効率化ツールの構築支援を以下のとおり行うこと。なお、作成したCanBeフローにて、今年度バックエンドの効率化ツールの作成をしないこととなった手続については、本項は不要とする。

#### 効率化ツールの設計

各ツールの設定に際しては、対象手続の担当課と設定内容等について調整を行い、担当課の承認を得ること。

#### ツールの作成・検証支援

上記①の内容を踏まえ、ツールの作成、設計通りに実装されているか検証の支援を行うこと。

#### 実装支援・修正

受託者はツールの実装にあたり、受託者が作成したツールを区の環境で利用できるように支援すること。なお、担当課から修正の依頼があった場合、修正のうえ、担当課から承認を得ること。

受託者が作成したツールの構築段階から本番環境で構築するまでの間、担当課から設定等に関する問い合わせがあった場合、5営業日以内に対応すること。

本番稼働後の運用に関して懸念事項等がある場合、運用手順等の指導や必要に応じてマニュアルの作成等を行うこと。

## プロジェクト管理

### コミュニケーション管理

受託者は本業務の円滑な遂行のため、区と協議のうえ適切なコミュニケーション体制を構築すること。委託者と定例会議として月に1回実施し、進捗状況、課題等を報告すること。その他、必要な会議を設定し、会議については議事録を作成のうえ、原則5営業日以内に提出すること。

### 進捗管理

プロジェクト計画書をもとに本事業全体のスケジュール及び各手続の進捗について、WBSを作成し管理すること。また進捗については定例報告会にて進捗の報告を行い、遅れや懸念事項が発生する際には適宜会議を行い、対策について協議を行うこと。

### 課題管理

　定例会議やヒアリングを通じて発生した課題については、内容や影響範囲、対応策、対応時期等を一元的に管理すること。

### 品質管理

　作成するドキュメント及びサービスについては受託者内で校正・検証・確認のうえ、適宜委託者・所管課のレビューを行い、品質を担保すること。

### 変更管理

　実施内容やスケジュール、成果物等その他重要事項について変更が生じた場合は、その内容と理由を管理し、委託者と協議を行うこと。

1. **事業実施体制**

本業務に従事する者の中から区との情報共有、進捗・課題管理等、プロジェクト管理に記載の項目を管理する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。なお、連絡はメール等の電子ツールに加えて、所管部署からの連絡に対応できるよう電話等の手段も活用すること。

1. **成果物**

　受託者は本業務が完了した際に次に定める成果物を提出すること。なお、成果物の作成にあたっては内容や体裁について事前に調整すること。納品物はすべて電子データで提供するものとし、区の環境で利用可能なMicrosoft 365に対応するものとする。

* プロジェクト管理で作成したドキュメント
* BPR実施に伴うドキュメント
* サービス継続運用のためのドキュメント
* 実施報告書

1. **業務の適正な実施に関する事項**

（１）本仕様書の各事項を責任者その他受託業務に従事する者に遵守させること。

（２）「情報セキュリティ要件に関する事項」を遵守すること。

（３）個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）を遵守すること。

（４）本業務において、成果物、その他受託者が作成し、区に提出した資料や電子データ

等の著作権は、区に帰属する。ただし、受託者が従前より権利を有する著作物及びノ

ウハウを除く。受託者は、区に著作権が帰属する資料等に関し、いかなる場合につい

ても著作者人格権を一切行使しないものとする。

（５）受託者は、本仕様書の解釈に疑義を生じた事項及び本仕様書に明記していない事項については、区との協議により解決を図ること。

（６）本仕様書に記載した固有名詞等は、一般に、それぞれの会社又は団体の登録商標、商標又は商品名である。

1. **支払方法**

履行検査確認後、一括して支払う。

1. **担当者名及び連絡先**

　　墨田区企画経営室ＩＣＴ推進担当　三田・石村・池田

℡　０３－５６０８－６２２４（直通）

別紙1\_対象手続き

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **所管部署** | **対象事業名** | **手続概要** | **年間件数** |
| 税務課 | 原付等の新規登録 | 所有者が新規登録し、ナンバープレート及び標識交付証明書を受領するための手続。窓口で申請書、販売（譲渡）証明書を受け取り、システムに登録後に交付。 | 1,500 |
| 高齢者福祉課 | 高齢者紙おむつ給付事業の申請・請求 | 原則要介護3以上の方又は入院中で常時失禁中の方に、紙おむつ現物支給若しくは現金支給を行っている。現状、紙のみ申請及び請求が可能であり、対面か郵送でのみ申請可能。 | 2,500 |
| 土木管理課 | 占用許可等の工事に係る申請 | ①占用許可申請（道路・公園・河川）  申請者に対して占用許可書を交付する手続  ②自費工事承認申請  申請者に対して道路自費工事施行承認書を交付する手続  ③沿道掘削届出  区道の接する敷地内での掘削工事に伴い、一定の場合に届出。窓口で申請書・図面等を受け取り、申請内容を紙決裁後、納入通知書を交付し、占用料入金確認後、許可書・承認書を交付。 | 2,500 |
| 学務課 | 就学援助の申請 | 墨田区に住所を有し、受給を希望する保護者が対象。申請書は、区立学校の年長者の学校を通じて配布。ただし、区立学校以外の小・中学校に在籍する児童・生徒の受給申請の受付は、区教育委員会から申請書を郵送。 | 2,000 |
| 健康推進課 | 出生から検診の案内 | 子供が生まれてから郵送にて提出。この内容を入力後、新生児訪問を実施。また、各健診の案内を対象年齢の子の世帯へ送付。その後、案内した日程の都合が悪ければ、電話で日程変更を受け付けている。 | 8,500 |