

行政手続きスマート化にかかる BPR 支援業務
委託仕様書

令和6年1月

神戸市

企画調整局デジタル戦略部

目 次

| | |
|--------------------------------|------------------------|
| 1 本業務の背景と目的 | 1 |
| 1.1 背景 | 1 |
| 1.2 目的 | 1 |
| 1.3 行政手続きスマート化 | 1 |
| 2 業務日程及び場所について | 2 |
| 2.1 業務期間 | 2 |
| 2.2 スケジュール | 2 |
| 2.3 履行場所・業務場所 | 2 |
| 3 業務内容 | 2 |
| 3.1 4 手続きのスマート化及び BPR 業務 | 2 |
| 3.2 次期スマート化方針の策定支援 | エラー! ブックマークが定義されていません。 |
| 3.3 プロジェクト管理業務 | エラー! ブックマークが定義されていません。 |
| 4 納品 | 3 |
| 4.1 成果物 | 3,4 |
| 4.2 成果物の納品場所 | 4 |
| 4.3 納品形態 | 4 |
| 5 委託料及び支払い | 4 |
| 6 その他留意事項 | 4 |
| 6.1 情報管理について | 4 |
| 6.2 再委託について | 5 |

1 本業務の背景と目的

1.1 背景

本市では令和 2 年 9 月に中長期的な目指す姿と今後 5 年間の行政運営及び財政運営の方向性を示した「行財政改革方針 2025」を策定した。今後、生産年齢人口が減少し社会情勢が大きく変化する中で、本方針に基づき市民が「いつでも、どこでも、早く、簡単に」行政サービスを利用できるようにするとともに、より重要性が高まってくる相談業務を充実させるなど、将来にわたって市民サービスの維持・向上を目指すこととしている。特に、新型コロナウイルス禍によるリモートワークの推進・不要不急の外出自粛・三密回避といった生活や働き方の変化により行政手続きのオンライン化に対する市民のニーズは非常に高まってきており、電子申請を始めとする「スマートな行政手続き」の早急な実現が自治体の課題となっている。

令和 5 年度においては、市として優先的にスマート化を進める手続きとして選定した 40 手続きのうち、9 手続きのスマート化に向けた分析・検討、IT を活用した業務効率化を視野に入れた BPR (Business Process Re-engineering) を行っており、令和 6 年度以降も対象手続きのスマート化及び BPR を進める予定である。また「行財政改革方針 2025」の計画期間が終わりに近づく中、次期計画の策定を進めるにあたり「スマートな行政手続き」の進捗を示す新たな指標の検討が必要となっている。

1.2 目的

本業務は、本市が選定した主要 4 手続きについて、市民の利便性向上や負担軽減のための行政手続きスマート化、職員の業務効率化・外部委託費削減のための BPR を目的とする。

1.3 行政手続きスマート化

神戸市における行政手続きスマート化は、以下の実現を目指すものである。

1. 神戸市民/事業者の利便性の向上
 - (1) 手続きのために役所に行かなくてもいい
 - (2) 手続きのために役所に行っても早く帰れる (待ち時間、準備時間、処理時間を極力短く)
 - (3) 手続きが簡単 (間違えない、説明不要、一度で済む)
2. 神戸市職員の業務生産性の向上
 - (1) 手続きのデジタル化と BPR でペーパーレス化/自動化/簡素化 (=省力化)
 - (2) 従来の処理工程にかかる体制を縮減
 - (3) 分かりやすい案内・方法で市民の間違いが減ることによる手戻り・問い合わせ対応の減少
3. 継続的な処理工程の改善・BPR
 - (1) 収集したデータに基づき、継続的に処理工程の改善・BPR を行うことを可能とする

なお、神戸市行政手続きスマート化における「スマート化」は以下の定義としている。

- ① 電子申請の導入
 - ② Web サイトを通じた郵送申請の支援
Web サイト上の申請フォームへの入力による申請書作成、記入項目に関する説明・記入例表示、記入漏れ・間違い防止
 - ③ 窓口滞在時間を極小化する取り組み
来庁が必須の手続きでも、申請内容を Web で事前登録し、窓口で登録内容を再現・確認し、署名で手続きを完結させることや、Web 予約、手続きをワンストップ化することにより窓口滞留時間を縮減
- ①～③に加え、スマート化を実現・加速させるサービスについても提供を行う。

- ・遠隔相談 電話や Web 会議システム活用による「来なくても良い」環境
- ・来所/遠隔相談予約制 窓口や（遠隔を含めた）相談で「待たない」「時間をコントロール」

2 業務日程及び場所について

2.1 業務期間

契約締結日から令和 7 年 3 月 31 日まで

2.2 スケジュール

手続き所管課の繁忙期を考慮したうえで、各課別に最適なスケジュールを設定の上進めること。上記スケジュールでの実施が困難と判断される場合は、デジタル戦略部と協議のうえ決定すること。

2.3 履行場所・業務場所

神戸市役所本庁舎、その他委託業務の実施に関連する場所 ※本市への常駐は不要。

3 業務内容

3.1.4 手続きのスマート化及び BPR 業務

本市が選定した主要 4 手続きについて、スマート化及び BPR を行う。業務所管課へのヒアリング、現場調査、制度や申請書・交付物の様式の確認等を通じて、申請受付から内容審査、交付作業及び後続作業やシステムの入力に至る現状の業務フローを明確化し、スマート化及び BPR を実施する。

特にスマート化、BPR にあたっては以下の点について留意すること。

- ・申請者の利用しやすさ及び職員が行う後続作業の簡素化・効率化・費用対効果の観点から、手続き全体の最適化を踏まえた業務フローの提案を行うこと。
- ・手続きの性質によっては、必ずしも全てを電子化することが最適なフローではない場合もあることも留意し、申請者や職員にとって最も利便性が向上する手法を提案すること。
- ・法令上の制約や各手続きの特性、国・他自治体での導入事例等を踏まえながら、必要な情報提供・助言・提案・論点整理を行うこと。
- ・国から示される行政手続のオンライン化及び業務システムの標準化の方針を踏まえること。

特に、業務システムの標準化に影響するシステムを使用する手続きについては、申請から処理完了でのスムーズなデータ連携を視野に入れた提案を行うこと。

- ・申請処理後の後続作業については、ペーパーレス化、自動化、簡素化の観点を含めること。
- ・スマート化するためのシステムは、以下を使用すること。

「e-KOBE」、「マイナポータル:ぴったりサービス」または、その他の電子申請システムを対象とし、電子申請フォームの設計を行うこと。

ただし「e-KOBE」の活用を最優先に検討すること。

なお、「e-KOBE」を電子システムとして選択する場合、申請フォームの構築は神戸市が行う。

- ・BPR による業務削減効果について、実績値の測定及び見込み値の計測方法を提案すること。

※BPR を実施する 4 手続きは手続き一覧（別紙 1）を想定しているが、状況によっては別の手続き（同等数量の申請件数のもの）に変更する可能性もあるため、その際は本市と受託者との協議により決定すること。

3.2 次期スマート化方針の策定支援業務

「1.1 背景」で述べた「行財政改革方針 2025」の次期計画における「スマートな行政手続き」の進捗を示す新たな指標の策定に向け、デジタル戦略部より提供するデータ(※1)の集計・分析や KPI 作成に必要な項目の整理を行うこと。なお、策定する新たな指標については「電子申請率」、「新たなスマート化率」、「後続処理の自動化率」など様々な項目が想定される。

具体的な作業内容としては、国、他自治体、民間企業等の他業種に対する先進事例の調査や、上記想定される指標の向上に取り組むにあたっての阻害要因の把握・分析を通し、適切な KPI 目標値の提案を行うこと。また、月 1 回程度の頻度で本業務の進捗状況及び課題について報告を行うこと。なお、次期計画案の策定は、令和 6 年度末までに行うこととしている。

※1 R5 年度末までに全庁の行政手続きの種類や数量の調査を本市で実施予定であり、1,000-2,000 程度の行政手続きとなる見込みである。参考として、R2 年度の調査では 1,000 手続きが存在した。

3.3 プロジェクト管理業務

本業務を遂行するにあたり、受託者は具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成し、プロジェクトを管理すること。業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設け、要員を配置すること。プロジェクト計画書に基づき、スケジュール管理、課題管理を実施すること。プロジェクト計画書の見直しを行う場合は、その都度本市へ報告・承認を得ること。

◆会議の実施について

- ・月次報告会議（月 1 回）として本業務の進捗状況及び課題について報告を行うこと。
 - ・報告書類は会議開催前日までに準備し、提出を完了すること。
 - ・会議終了後は、会議内容を書面で本市へ報告し了承を得ること。
 - ・各手続きの業務所管課との会議も作成したスケジュールに則り行うこと。
- なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。

4 納品

4.1 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、本市の検収を受けること。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 業務実施体制図

プロジェクトリーダーやプロジェクトメンバーの役割を明記し、契約締結から 2 週間以内に提出すること。体制を変更する場合は事前に提出すること。

② プロジェクト計画書

プロジェクトの範囲、作業構成、マスタースケジュールなど、本業務のプロジェクト全体の実施計画を示し、契約締結から 2 週間以内に提出すること。計画変更の際は、都度本市へ報告・承認を得ること。

③ 進捗報告書・課題管理表

進捗状況、課題の発生状況・対策・顛末などをまとめたもの。月次報告会議で提出すること。

④各業務の成果物

- ・ BPR について
BPR 実施後の業務フロー、改善箇所の一覧、BPR による改善効果（処理時間等）
- ・ 次期スマート化方針の策定支援業務について
新たに策定する指標及び KPI 目標の素案、本項目における調査・分析結果
※成果物の作成にあたっては、以下の点に注意すること。
- ・ 成果物は特に指定がない限り電子データとし、全て日本語表記とすること。
- ・ 電子データの場合、特に指定がない限り、本市職員が「Microsoft Office 2016 Professional」で編集できるソフトで作成すること。それ以外のソフトを使用する際には本市に相談すること。なお各成果物の著作権は神戸市に帰属する。

4.2 成果物の納品場所

本市が指定する場所とする。

4.3 納品形態

電子データで納品すること。

5 委託料及び支払い

委託料は、本仕様書に定める業務内容を履行するための経費とする（運営設備、消耗品、交通費、光熱費等及び要員に要する費用についてはすべて本委託費に含む）。

委託料の支払いは、受託業者と相談の上決定する。

6 その他留意事項

6.1 情報管理について

本市から提供する資料等については、情報漏洩を防止するための適切な措置を講ずること。受託者は、本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、本市の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受託者は本業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務を完了した後もまた同様とする。

・セキュリティ管理について

- (1) 「秘密保持に関する特記事項」を遵守すること。
- (2) 業務責任者及び業務従事者は、作業場所においては常に身分証明書を携行するものとする。
- (3) 受託者の業務責任者及び業務従事者は、システムを使用する場合は、本市の定めるアカウント、パスワードを用い、セキュリティの保全に努めること。
- (4) 業務で使用する端末機及び個人情報や秘密（「秘密保持に関する特記事項」第3に規定する秘密の範囲のもの）を記録した磁気媒体や帳票等の情報資産を作業場所から持ち出してはならない。ただし、書面にて本市の承諾を得た場合にはこの限りではない。

・個人情報保護について

本業務に際し、個人情報を扱う場合は、関係法令及び「神戸市情報セキュリティポリシー「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。

神戸市情報セキュリティポリシーについては、以下のホームページを参照すること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

6.2 再委託について

本調達の一部を第三者に委託する場合は、以下の事項に留意のうえ、本市の承認を得ること。ただし、本業務の全部または大部分を第三者に再委託することは禁止する。本業務の一部を第三者に委託する場合は、事前に委託内容及び委託先の名称、その他必要な事項を本市へ報告し、本市の書面による承認を得ること。なお、この場合、受託者は、本仕様書に定める各事項を第三者に遵守させること。また、責任の所在を明確にすること。ただし、受託者の責任は回避されないこと。

(別紙 1)

R6 年度 BPR 支援業務委託 手続き一覧

| 項目番号 | 手続き項目 | 所管課 | 年間申請件数 (件) |
|------|------------------------------|------------|------------|
| 1 | 国保資格取得 | 福祉局国保年金医療課 | 48,795 |
| 2 | 障害者 (児) 日常生活用具費支給事業・補装具費支給事業 | 福祉局障害者支援課 | 32,000 |
| 3 | 介護給付費・訓練等給付費等支給事業 | 福祉局障害者支援課 | 5,500 |
| 4 | 介護保険料還付事務 | 福祉局介護保険課 | 18,000 |