

令和8年度行政手続デジタル化推進業務委託 仕様書

1 概要

本仕様書は、三重県の「令和8年度行政手続デジタル化推進業務委託(以下「本委託業務」という。)」の提案に関し、必要な仕様を定めるものである。

2 本委託業務の目的

行政手続における、「必要な情報の入手に時間がかかる」、「手続を行う際に窓口に向く必要がある」、「何度も同じ書類の添付を求められる」といった不便さを解消し、利用者の満足度を高めるとともに、職員が行う行政手続の事務処理等に対する業務負担軽減及び時間削減を図るため、本県では電子申請・届出システムによる行政手続のデジタル化を推進している。しかし、電子申請が可能な行政手続の中には、電子申請の利用率が低いものが存在する。

本委託業務では、業務フローの見直しなどを行ったうえ、利用者が電子申請による手続を行いやすい環境を整備することで、電子申請利用率の改善を図り、利用者及び職員の双方にとって真に利便性のある行政手続のデジタル化を推進することを目的とする。

3 履行期間

契約日から令和9年3月19日(金)まで

4 履行場所

三重県津市地内 他

5 本委託業務の内容

本委託業務は、BPR などの専門的な知見から、業務フローの課題等を分析して改善を行い、事例の横展開を提案することで、三重県の行政手続全体の電子申請利用率向上を図るものである。

※BPR(Business Process Re-engineering):業務改革。業務を抜本的に見直し、劇的にパフォーマンスを上げること。

なお、本業務委託の履行にあたって、三重県は以下の電子申請・届出システムを利用しており、保有する機能等を考慮して助言などを行うこと。

【三重県電子申請・届出システム】

- ・e-TUMO APLLY(株式会社 NTT データ関西)
- ・LoGo フォーム(株式会社トラストバンク)

(1)電子申請利用率向上のための取組の実施

本庁各課及び地域機関における電子申請が可能な各種申請・届出業務等を対象に、

電子申請の利用率向上を図る行政手続を3手続以上選定し、利用率を向上させるための取組を以下①から⑥のとおり実施すること。

なお、実施スケジュールは各項目記載のとおりとするが、実施状況等に応じて、協議により変更可能とする。

①対象行政手続の選定(9月中旬～10月中旬)

デジタル改革推進課(以下「当課」という。)が提供する各行政手続の電子申請利用率のデータなどを参考に、当課と協議のうえ、必要に応じてアンケートや手続担当所属へのヒアリング調査等を行い、本委託業務の対象とする行政手続を3手続以上選定すること。選定においては、当課と打合せを行い、理由を説明すること。

②現状分析と課題の整理(10月中旬～11月上旬)

選定した行政手続の手続方法や利用状況を調査し、電子申請の利用率が低くなっている要因や業務フローの課題を分析すること。現状分析にあたり、手続担当所属へのヒアリング、利用者へのアンケートなど必要な調査を行うこと。

③改善策の提案、取組支援(11月上旬～11月下旬)

分析した課題に対しての改善策を検討し、当課及び手続担当所属に確認のうえ、提案書を作成すること。また、手続担当所属と連携し、改善策を実施すること。

④効果測定、アンケートの実施(11月下旬～2月中旬)

改善策実施後の電子申請利用率等をモニタリングし、取組の効果を取りまとめること。また、手続担当所属、手続の利用者等に対して、当課及び手続担当所属と協議のうえアンケートを実施し、支援内容や電子申請に関する課題抽出、満足度等に関する調査を行うこと。

⑤横展開提案書の作成(2月中旬～3月上旬)

本委託業務の取組を踏まえ、三重県の他の行政手続に実施取組を活用するための横展開提案書を作成すること。提案書の作成においては、当課に内容の確認を行うこと。

⑥実績報告書の作成

本委託業務の実施結果を取りまとめた実績報告書を作成し、履行期間内に提出すること。

(2)現地調査

5(1)①から④において、1手続あたり、各項目1回以上(計4回以上／1手続)現地での調査、打合せ等を行うこと。

(3)問合せ対応

当課及び事務担当所属等から、本委託業務に係る問合せがあった場合は、Web 会議、電話等により対応を行うこと。

なお、問合せ内容についての回答は、原則3営業日以内に行うこと。

6 実施計画書の提出

本委託業務の受託者は、本委託業務の履行にあたり、あらかじめ実施体制及びスケジュールなどを記載した実施計画書を提出し、当課の承諾を得たうえで、実施計画書に基づきスケジュール管理を行うこと。なお、スケジュールを作成する際は、終了予定日及び「7 納品物件」に記載する納品物件の納入時期を記載すること。

7 納品物件

以下の成果物を電子データにより各1部提出すること。

- ・実施計画書
- ・本委託業務の対象とする行政手続の改善策提案書
- ・横展開提案書
- ・実績報告書
- ・その他、三重県の指示により作成した資料

8 支払条件

令和9年3月19日(金)までに全ての業務を完了させ、履行確認後に請求書を三重県に提出し、委託費用を支払うこととする。

9 その他注意事項

- (1)本委託業務について、契約書及び仕様書に明示されていない事項でも、その履行上当然必要な事項については、受託者が責任を持って対応すること。
- (2)本委託業務の実施に要する費用は、すべて受託者の負担とすること。ただし、会議等に使用する会場は、三重県が用意する。
- (3)受託者は、何人に対しても受託期間中又は受託期間終了後を問わず、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。また、本委託業務で取得した個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
- (4)受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに契約担当課に報告し、契約担当課の指示に従うこと。
- (5)情報セキュリティ管理については、個人情報の保護に関する法律等の法令を遵守するほか、三重県の指示する事項を遵守すること。
- (6)本業務により発生した成果品の所有権は、引き渡し完了したときに三重県に移転することとする。また、成果品のうち新規に発生した著作物にかかる全ての著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利で、第27条及び第28条に定める権利を含む。以下「著作権」という。）及び成果品のうち委託者又は受託者が受託業務の従前から著作権を有する著作物の翻案等により発生した二次的著作物の著作権

は、成果品の引き渡しが完了したときをもって三重県に譲渡されるものとする。なお、受託者は著作権を譲渡した著作物に関して、著作権人格権を行使しないものとする。

10 暴力団等排除措置要綱による契約の解除

契約締結権者は、受注者が「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」(以下「暴排要綱」という。)第3条又は第4条の規定により、「三重県物件関係落札資格停止要綱」(以下「落札停止要綱」という。)に基づく落札資格停止措置を受けたときは、契約を解除することができるものとする。

11 不当介入に係る通報等の義務及び義務を怠った場合の措置

(1)受注者が契約の履行にあたって暴排要綱第2条に規定する暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等(以下「暴力団等」という。)による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。

ア 断固として不当介入を拒否すること。

イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をする事。

ウ 発注所属に報告すること。

エ 契約の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、発注所属と協議を行うこと。

(2)契約締結権者は、受注者が(1)イ又はウの義務を怠ったときは、暴排要綱第 7 条の規定により落札停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じる。