

# 業務仕様書

## 1. 業務名称

令和8年度 行政手続オンライン化伴走支援プログラム

## 2. 業務の目的

本業務は、行政手続のオンライン化を推進できる職員を育成するとともに、対象手続に係る BPR 及びオンライン化を実践的に支援することにより、本府における行政手続オンライン化の自走化及び全庁展開につなげることを目的とする。

## 3. 業務期間

契約締結日の翌日から令和9年1月31日まで

## 4. 業務内容

本契約に基づき乙が履行する委託業務の範囲は次のとおりとする。なお、業務内容は、本支援に必要と思われる事項を示したものであり、受託者からの企画提案に基づき府と受託者で協議して内容を決定するものとする。

- ① 取組対象業務の選定支援
- ② 行政手続の BPR・オンライン化自走支援
- ③ 取組成果共有支援
- ④ 参加者アンケートの実施

各業務内容の仕様については、次のとおりとする。

### ① 取組対象業務の選定支援

全庁的な行政手続の BPR・オンライン化を見据え、そのモデルとなる手続を3手続本府が選定する。選定にあたり、受託者がもつ他自治体での BPR・オンライン化の支援実績や業務分析データをもとに、合理的妥当性のある選定となるよう支援を行うこと。また、BPR とオンライン化を組み合わせることでより効果が大きく得られる業務について、具体的な根拠や他自治体での事例も含め、候補手続として抽出し提案すること。

### ② 行政手続の BPR・オンライン化自走支援

取組対象手続を担当する職員を対象に、職員自身が BPR とオンライン化実施に係る手順やノウハウ等を習得し成果につなげられるよう、実践形式での支援を実施すること。具体的には以下の要件を満たすワークショップを提供すること

#### 【要件】

- ・研修形式：対面（会場は京都府が準備する）
- ・対象手続：①で選定した3手続
- ・参加職員：対象手続の所管職員を含め全体で10～15名

- ・実施回数：選定した3手続を対象とし、1回あたり4時間程度の研修を**全体で3回実施**
- ・研修内容：以下を想定するが、詳細は府と協議のうえ決定すること。  
また、各回後に職員が取り組む事後課題を適切に設定することで、  
職員が継続的に取り組めるよう支援すること

#### 〈1回目〉

- ・現行手続の整理・明確化及び業務フローの作成
- ・オンライン申請ツールの操作理解・フォーム試作
- ・(事後課題) 現状の業務フローの完成、フォーム試作品の完成

#### 〈2回目〉

- ・手続における問題・原因・施策の整理演習
- ・申請者の利便性向上を踏まえた、試作フォームの見直し
- ・(事後課題) 問題・原因・施策の検討結果まとめ、フォーム見直し案の完成

#### 〈3回目〉

- ・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
- ・今後の取り組み計画の整理
- ・職員の事務効率化視点を踏まえた、フォームの更なるブラッシュアップ
- ・(事後課題) オンライン化後の業務フローの完成、取り組み計画の完成、  
フォームの完成

また、ワークショップ全3回が終了後は、職員にてBPR・オンライン化に取り組む想定であるが、継続的に取り組みが実施されるように、受託者による以下の要件を満たすモニタリング支援を行うこと。

#### 【要件】

- ・支援内容：BPR・オンライン化に取り組む中の職員から取り組む上での阻害要因等を聞き取りのうえ、アドバイス等を行うこと
- ・形式：対面もしくはオンライン会議
- ・対象：①で選定した3手続
- ・回数：1手続きにつき月1回程度（1回あたり1時間程度）
- ・期間：10～12月（想定）

### ③ 取組成果共有支援

今後の全庁的なオンライン化の推進を目指して、本事業の取り組み成果報告共有会の実施を予定している。対象職員が取り組み成果を発表するうえで、受託者が以下の支援を実施すること。

#### 【要件】

- ・支援内容：取り組み成果の取りまとめ支援・アドバイス等支援
- ・報告会：9月の中間報告会および12月の最終報告会の2回（予定）

#### ④ 参加者アンケートの実施

最終報告会終了後、参加職員を対象とした参加者アンケートを実施し、本プログラムの理解度、満足度、業務への活用意向、今後の課題等を把握すること。アンケート結果は取りまとめの上、発注者に報告すること。なお、実施時期、実施方法及び設問内容の詳細は、府と協議の上決定するものとする。

### 5. スケジュール

時期	内容 ※ () 内の数字は各業務内容の番号に対応
契約締結後 速やかに	・事業全体の進め方・実施体制の整理 ・取組対象業務の候補抽出および選定支援 (①)
5月	・取組対象業務(3手続)の確定 ・ワークショップ実施準備(事前ヒアリング、資料作成等)
6月	・ワークショップ第1回実施 現行手続の整理・業務フロー作成、オンライン申請フォーム試作 (②)
7月	・ワークショップ第2回実施 課題分析、施策検討、フォーム見直し (②)
8月	・ワークショップ第3回実施 BPRを踏まえた最適な業務フロー整理、今後の取組計画策定、 フォームのブラッシュアップ (②)
9月	・中間成果報告会の実施 (③)
10～12月	・モニタリング支援 (②)
翌年1月まで	・最終成果報告会の実施 (③) ・参加者アンケートの実施及び結果の取りまとめ ・業務報告書等成果品の取りまとめ・納品

### 6. 成果品

(1) 本業務の成果品は、次のとおりとし、電子データにより納品すること。

#### ① 業務報告書 一式

業務報告書の記載は、次に掲げる事項を想定しているが、詳細は府と協議のうえ決定すること。

- ・現行業務フロー
- ・課題分析結果
- ・見直し後業務フロー
- ・試作フォーム又はフォーム設計書
- ・取組計画
- ・中間報告及び最終報告の内容
- ・モニタリング支援の実施内容及び結果
- ・参加者アンケート結果

② 研修テキスト等 一式

本業務において実施する全3回分のワークショップに係る研修テキスト、説明資料  
その他研修実施に当たり作成した資料を含むものとする。

- (2) 前項の成果品は、業務完了時に最終成果物として取りまとめて納品するものとする。
- (3) 受託者は、発注者による進捗確認に資するよう、次に掲げる資料を各業務の実施後、速やかに提出すること。
- ・対象業務選定結果及び選定理由の取りまとめ資料
  - ・実施記録（ワークショップ、成果報告会（中間・最終）、モニタリング支援）
  - ・その他、発注者が必要と認める資料
- (4) 前項により提出した資料は、必要に応じて修正の上、最終成果物である業務報告書に反映するものとする。

7. その他

- (1) 甲は、本業務の実施に必要な庁内利用環境（PC等）を準備する。
- (2) 乙は、本業務の実施に当たっては、目的を十分に理解した上で、その業務遂行を阻害することのないよう配慮し、適切かつ円滑に実施するよう努めること。
- (3) 乙は、本業務に関連して知り得た情報を第三者に漏えいしてはならない。個人情報及び機微情報を取り扱う場合は、発注者の指示に従い、持出し、保存、廃棄、アクセス制御等を適切に行うこと。
- (4) 乙が本業務を通じて作成した著作物（テキスト、図表、エージェント定義等を含む。）に関する著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利を含む。）は、甲に帰属するものとする。ただし、既に乙が保有しているものが組み込まれている場合、当該著作物の著作権は乙に帰属し、乙は甲の利用を無償で承諾すること。
- (5) 本仕様書に定めのない事項又は本業務の実施に関し疑義が生じた事項については、甲と協議の上、決定するものとする。