

令和８年度行政手続オンライン化等支援業務委託仕様書

1 委託業務の名称

令和８年度行政手続オンライン化等支援業務

2 委託期間

契約締結日から令和９年３月３１日まで

3 業務目的

宮城県では令和６年度に策定した「行政手続オンライン化推進方針」に基づき、令和７年度末までに宮城県が申請先となる行政手続を原則オンライン化することを目標に掲げ、全庁一丸となって取り組んできた。その結果、電子申請を利用した行政手続のオンライン化は進みつつあるものの、紙との併用による業務の複線化や、これまでの紙申請を前提とした業務の在り方の見直しが課題となり、オンライン化による十分な恩恵を享受できていない側面がある。

本業務は、業務プロセス改革（以下「ＢＰＲ」という。）の観点から既存業務を抜本的に見直し、最適化された業務フローへの再構築を行うことで、アナログ作業を前提とした業務慣行からの脱却を目指すものである。併せて、利用者にとって分かりやすく利便性の高い申請フォームの構築支援、及び職員が自律的にデジタル化を継続・発展できる伴走型の支援を行うことにより、持続可能で質の高い行政サービスの提供体制を確立することを目的とする。

4 業務内容

受注者は、発注者の指示のもと、下記の業務を行うものとする。

(1) 実施計画の策定

契約締結後、速やかに業務全体のスケジュール、実施体制、進捗管理方法等を記載した「業務実施計画書」を作成し、発注者の承認を得ること。

(2) 行政手続オンライン化ＢＰＲ・伴走型支援

別紙「対象手続一覧」に示す発注者が選定する対象手続に対し、以下の支援を実施すること。

ア 現状調査・分析（Ａｓ－Ｉｓ）

(ア) 対象手続を所管する原課に対し、ヒアリング及び実地調査を行い、申請から受付、審査、決裁、通知（公印押印・郵送業務を含む）、公金収納に至るまでの一連の業務フローを詳細に把握すること。

(イ) 現状の業務フローを踏まえ、紙媒体の介在、二重入力、目視確認等のアナログ作業による業務の停滞要因を定量・定性の両面から抽出すること。

イ あるべき業務フローの設計（T o - B e）

他自治体の先行事例等を参考に、デジタル化を前提とした「あるべき業務フロー（T o - B e）」を設計・提案し、原課と調整のうえで「あるべき業務フロー」とするための具体的な計画を作成すること。

ウ 具体的な業務改善の提案（C a n - B e）

- （ア） あるべき業務フローを目指しつつ、令和8年度中に発注者が現行システム等を活用して対応できる業務改善案を提示し、設計書を作成すること。
- （イ） 単なる「紙様式の電子化」に留まらず、利用者の利便性向上や手続の簡素化（添付書類の廃止・削減）の観点からフローを見直し、バックヤード業務（審査・処理等）の効率化を含めた抜本的かつ具体的な見直し案とすること。
- （ウ） 発注者が別途実施する「令和8年度A I - O C R ・ R P A推進業務」等との連携を視野に入れ、A I - O C Rによる紙書類のデータ化や、R P Aによる業務の自動化についても検討し、受注者が提供するツールも含め発注者が活用可能なツールのうち最適なツール活用を含めた業務改善案を提示すること。また、最適なツール活用に向けた検証を含め支援すること。
- （エ） 利用者への配慮等により紙申請が一部残る場合においても、職員の内部事務負担が増大しないよう、データの一元管理やA I - O C R等の活用による最適な整流化を図った業務フローを提案すること。

エ 電子申請フォームの作成及び改善支援

発注者が利用する電子申請システム等を活用し、担当職員が自律的に申請フォームを構築・運用できるよう、以下の技術的な支援を行うこと。

- （ア） 設計支援：申請項目やU I / U Xの最適化を図り、利用者が迷わず入力できる設問定義や画面構成案（設計図）を作成すること。
- （イ） 技術的助言：職員によるフォーム構築作業に対し、システムの機能を最大限活用するための設定方法や効率化のノウハウを提示すること。
- （ウ） 検証支援：職員が作成したフォームの動作確認を行い、アクセシビリティや操作性の観点から利用率向上等を目的とした改善案を助言すること。

オ 運用定着支援

受注者は、本業務で構築した新業務フロー及び申請フォームが円滑に運用され、かつその知見が組織全体に共有されるよう、以下の支援を行うこと。

- （ア） マニュアルの整備支援：原課職員が運用を自律的に完結し、自走できるよう、必要に応じて、対象手続の実務に即した簡易な業務マニュアルの作成を支援すること。
- （イ） 技術的サポートと知見の庁内展開：運用開始直後の疑義や技術的課題

への対応を行うとともに、本業務を通じて得られた業務改善のポイントや汎用的なノウハウについて、他自治体における事例も取り混ぜながら整理し、他部署や類似業務において業務改善を行う際の参考となる事例集等の形式で取りまとめ、発注者へ提供すること。

カ その他業務支援

対象手続以外の手続において、職員が作成した電子申請フォームや業務フローの改善案の相談があった場合には、受注者は相談対応（10 業務程度）を行うものとする。

なお、この業務支援に関しては、現状調査やあるべきフローの作成、マニュアル等の成果品を求めるものではない。

(3) プロジェクト管理

ア 定期的な進捗会議（月 1 回程度）を開催し、進捗状況、課題、リスク、対応策等を発注者に報告すること。

イ 会議終了後は、会議内容の議事録を提出し、発注者から要望があった場合は、適宜修正すること。

5 業務執行体制

- (1) 受注者は、本業務を遂行するため、プロジェクトマネージャー（以下「PM」という。）を設置すること。PMは自治体DXやBPR業務における十分な実務経験を有すること。
- (2) 実務担当者は、発注者が利用する電子申請システムの仕様・機能に加え、自治体実務に関する知識を有していること。

6 業務要件及び遵守事項

(1) 成果の帰属

本業務において受注者が作成した成果物（報告書、マニュアル、設定データ等）の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）は、発注者に帰属するものとする。受注者は成果物について著作者人格権を行使しないものとする。

(2) 著作権の処理

成果品に他の著作物を引用する場合には、受注者が関係法令に基づき適切に著作権処理を行うこと。

(3) 秘密の保持

受注者は、本業務の処理上知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。業務完了後も同様とする

7 成果品及び提出期限

受注者は、次の成果品を電子データにより納品し、発注者の検収を受けること。

成果品名称	主な内容	提出期限
業務実施計画書	プロジェクトの範囲、詳細スケジュール、実施体制等	契約締結後10営業日以内
行政手続業務フロー見直し提案書	支援対象手続分の現状分析、新業務フロー、連携案、削減効果試算等	令和9年3月31日
電子申請フォーム設計定義書(※)	職員がシステム上で構築するための設問定義、構成案等の設計図	令和9年3月31日
業務マニュアル及び運用FAQ(※)	簡易業務マニュアル、運用上のFAQ集	令和9年3月31日 (適宜提出)
優良事例集(実績報告書)	改善前後の比較、BPRの工夫点、他自治体の優良事例等、庁内展開可能な知見のまとめ	令和9年3月31日
プロジェクト進捗報告書・議事録	月次の進捗状況、課題管理表、および各会議の記録	随時(月1回以上)
業務完了報告書	業務全体の履行結果をまとめた報告書	令和9年3月31日
その他作成資料	上記以外で業務完了のために作成し、各原課へ提供された資料	令和9年3月31日

(※) 印の成果品は、支援対象となる原課と協議の上、不要となる場合は必ずしも作成しなくてよいものとする。提出形式は、発注者が「Microsoft office」で編集可能な電子データとすること。

8 その他

- (1) 本業務の実施に当たって必要な経費(管理費、交通費、宿泊費、機材費等)は全て本業務委託の費用に含めるものとする。
- (2) 本業務の実施にあたり新たに機器等の購入が必要となった場合には、発注者と受注者が協議の上決定するものとする。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議の上決定するものとする。
- (4) 契約不適合責任については、民法及び宮城県財務規則の規定に従うものとする。

別紙「対象手続一覧」

対象手続	担当課室	電子申請フォームの作成状況
調理師免許関連手続	保健福祉部健康推進課	作成済み
栄養士免許関連手続	保健福祉部健康推進課	作成済み
RTK システム利用申請関連手続	農政部農業振興課	作成済み
スマート農業技術普及拡大事業費補助金関連手続き	農政部農業振興課	作成済み
高圧ガス保安法許可申請関連手続	復興・危機管理部消防課	未作成
液化石油ガス保安法許可申請関連手続	復興・危機管理部消防課	未作成
認定特定行為業務従事者認定関連業務	保健福祉部障害福祉課	未作成
登録喀痰吸引事業者登録申請関連業務	保健福祉部障害福祉課	未作成