

【別紙1】

東員町住民手続きデジタル化推進業務仕様書

1. 業務名

東員町住民手続きデジタル化推進業務

2. 業務の目的及び概要

本町では、住民サービスの利便性向上と窓口業務の効率化を目的とし、住民窓口のデジタル化（書かない窓口・キャッシュレス決済・電子申請等の導入）を推進しているが、住民が行政手続きを行う際、「どこから手続きを始めれば良いか分からない」「自分の状況に合った申請方法が分かりにくい」といった課題が解消していない。

本業務は、住民が理解しやすく、迷わず、オンライン・窓口のいずれからでも円滑に手続きを進められる環境を構築することを目的とする。

具体的には、以下の方針に基づき、多様な生活環境にある住民が不利益を被らない手続き環境を実現する。

- (1) 本業務は、住民の利便性向上を最優先とし、高齢者、子育て世帯、就労世帯、外国籍住民など、多様な住民が利用できる手続き環境の構築を前提とする。
- (2) ホームページ・オンライン窓口・庁舎窓口を併用しつつ、申請は電子で完結する設計を基本とし、住民対応が滞らない手続き環境を構築する。
- (3) 手続き特性に応じて、次に掲げる申請システム・サービスを使い分けること。
 - ・本町が利用する汎用的電子申請ツール（㈱トラストバンク製：LOGO フォーム）
 - ・本町が利用する書かない窓口システム（富士フィルム SS㈱製：異動受付支援システム）
 - ・国が提供するぴったりサービス
- (4) ライフイベントごとに関連手続きをまとめて行える「ワンストップ窓口」を構築する。
- (5) 氏名・住所等を1回入力するだけで複数の関連手続きが完了する電子申請フォームを構築する。
- (6) 既存「書かない窓口システム」との連携により対象手続きを拡張する。
- (7) 全ての手続き情報・申請入口はホームページに集約し、単なる申請フォームの掲載に留まらず、以下の項目等を含んで住民が理解しやすい構成にする。
 - ・制度説明
 - ・利用方法の動画
 - ・記入・入力マニュアル
- (8) ホームページに掲載する情報は、住民だけでなく、窓口職員、オンライン窓口を担う委託職員等が共通で利用できる内容とする。
- (9) 業務フローの自動化による職員業務の効率化本業務は、住民が理解しやすく、迷わず、オンライン・窓口のいずれからでも円滑に手続きを進められる環境を構築することを目的とする。

3. 履行期間

本業務は、契約締結の日から令和9年3月25日までとする。

4. スケジュール

以下のとおり予定する。受託業者決定後に町と協議の上、最適なスケジュールを作成する。。

【別紙1】

令和8年6月 契約締結
令和8年7月～ 担当課ヒアリング
令和8年8月～ 設計、構築
令和8年10月～ 順次実装
令和8年12月～ 業務手順書作成、研修実施
令和9年1月～ 担当課個別相談、効果検証

5. 基本要件

(1) 事業推進体制

① 本事業は本町財政課が庁内を統括し、次に掲げる役割を担う窓口担当者の協議体を編成する。

ア 手続きの手順や様式、使用しているシステム等の基本情報の提供

イ 全体業務設計のための現状業務の課題・改善点の検討

ウ 改善対象とする手続きの選定

② 受託者は、本業務を円滑かつ確実に遂行するため、次に掲げる役割を担う要員を配置すること。なお、役割を兼務することを妨げない。

・業務責任者（プロジェクトマネージャー）

本町との総合窓口となり、業務全体の進捗管理、品質管理、成果物の取りまとめ及び要員の統括を行う者。過去5年以内に地方公共団体における業務改革（BPR）、窓口業務改善、行政手続デジタル化等に関する類似業務の実績を有すること。

・業務担当者

本町担当課との協議、ヒアリング、資料作成、各種検討・作業等の実務を担当する者。

(2) 手続きの対象範囲

改善対象とする手続きは10件以上とする。また、ワンストップ申請フォーム構築対象とするライフイベントは2件以上とする。

ライフイベント	主な関連手続き例
出生	出生届、児童手当、医療費助成、乳幼児健診・予防接種、マイナンバーカード等
死亡	死亡届、世帯変更、介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療、年金、各種手帳返還等
子育て	保育園入所、児童扶養手当、就学援助等
転出・転入	転出届、印鑑登録、国民健康保険、児童手当、就学援助等

(3) 基幹系システムとのデータ連携要件

① 次に掲げる業務システムの資格等データを連携対象として、データ活用できるように業務設計すること。

システム名	主な関連手続き例
富士通(株)製 MICJET MISALIO	住民基本台帳、印鑑登録、児童手当、医療費助成、税情報、国民健康保険、保育園、就学援助
富士通(株)製 MCWEL	介護保険、障害福祉、後期高齢者医療
(株)両備システムズ製 健康かるて	保育園入所、児童扶養手当、就学援助等

※令和8年11月に上記システムを国が示す標準準拠版に移行予定。

【別紙1】

- ② 申請フォームで受付したデータを基幹系業務システムへ連携できること。連携方法は本町で稼働中のRPAを活用し、新たに必要となるライセンスやシナリオ作成に係る費用は、本契約に含むものとし、その額を見積もること。
- (4) 本事業に活用する本町で稼働中のサービス
本町で既に稼働している次に掲げるシステム・サービスを最大限活用して本業務を実施すること。

システム名	利用内容
(株)トラストバンク製 LOGO フォーム	ローコード電子申請ツールとして、各種業務の電子申請フォームとして利用
富士フィルムシステムサービス (株)製 異動受付支援システム	書かない窓口システムとして導入、主に転入転出手続きで利用
オープン(株)製 RPA ツール BizRobo!	書かない窓口システムから基幹系システムへのデータ連携に利用

6. 業務内容・対応範囲

(1) 業務フロー分析・設計

- ① ライフイベントごとの現行業務フローを各課ヒアリングにより把握し、課題を整理すること。申請書の記入項目、提出書類、住民から寄せられる問い合わせ内容、情報取得経路（ホームページ・電話・窓口等）を整理し、住民が手続きの中で迷いやすい点、誤解しやすい点を明確化すること。
- ② 住民視点・職員視点の双方から、設計後のあるべき業務フローを可視化すること。
- ③ ヒアリングは原則として現状把握、改善案検討、最終確認の3回程度実施すること。

(2) 関連手続きの窓口対応設計

- ① 町が選定した対象手続きについて、申請頻度、利用時期の集中有無、入力項目の多寡、住民からの問い合わせ傾向等を整理し、住民負担軽減の観点から設計上留意すべき点を明確化すること。
- ② 手続き後に発生する確認・連絡・修正等を想定し、住民が再度来庁や再申請を求めることのない手続き構成を設計すること。
- ③ ヒアリングにより整理された現状像および理想像を踏まえ、手続き単位にとどまらず、共通して存在する課題や改善の方向性を整理すること。
- ④ 理想像については、「住民が、どの時点で、何を理解し、どのように行動できる状態が望ましいか」という観点を軸に整理し、全体設計に反映すること。

(3) ワンストップ申請フォームの設計・構築

- ① 1回の入力で複数手続きが申請完了するフォームを構築すること。
- ② 住民が氏名・住所・生年月日等を再入力する必要がないよう、入力データを関連手続きに自動転記する仕組みとすること。確認・審査の過程において、紙媒体への差し戻しや二重作業が極力発生しないよう、デジタル上で完結する前提の構成を整理すること。

(4) 電子申請フォームの設計・構築

- ① 「自宅等での申請」と「窓口で支援を受ながらの申請」いずれにも対応できる導線設計とすること。
- ② ホームページに掲載する手続き説明については、申請の前後関係や注意点が住民に分かりやすく伝わる構成とすること。
- ③ 電子で受け付けた申請について、一時保存や確認作業がデジタル上で完結する前提の構成とすること。また、手続き完了までの状況が、住民および対応職員の双方にとって分かりやすいよう配慮すること。

(5) 関連システム連携・自動化構築

【別紙1】

- ① ワンストップ申請フォームに入力した情報が後続手続きに自動連動するシステム連携を構築すること。
 - ② 電子申請により受付したデータが、確認・審査の過程において、紙媒体への差し戻しや二重作業が極力発生しないよう、デジタル上で完結する前提のシステム連携を構築すること。
 - ③ 既存「書かない窓口システム」、住民記録、税、福祉等の基幹業務システムとの連携を行うこと。
- (6) 住民向けホームページの整備
- ① 「電子申請の案内」、「住民による自己解決」、「窓口対応時の説明補助」、「オンライン窓口での案内」等、複数の利用場面で共通利用できる内容とすること。
 - ② 必ず掲載すべき情報、補足として整理すべき情報を区別し、住民にとって情報過多とならないための共通ルールを整理すること。
 - ③ トップページから目的の手続きに到達するまでの導線を整理し、「どこを見ればよいか分からない」状態を生まない構成とすること。
 - ④ 住民が直感的に「自分に必要な手続き」「利用すべき申請方法」を判断できる構成とすること。
 - ⑤ 電子申請の案内については、住民の状況やニーズに応じて対象申請が選択できるように整理すること。
 - ⑥ ヒアリングを通じて把握した、申請時に住民から多く寄せられる質問、誤りやすい記載事項等を参考とし、住民にとってわかりやすい内容にすること。
 - ⑦ 制度説明や申請方法については、専門用語を極力避け、初めて手続きを行う住民でも理解可能な表現とするとともに、文章だけでなく図解・動画等を活用し、実際の申請操作や記入イメージが具体的に伝わる内容とすること。
- (7) モニタリングおよび改善支援
- ① 各手続きの利用状況、問い合わせ傾向等を把握し、住民にとって分かりにくい点、使いにくい点に対する継続的な改善につなげる手法を整理・提示すること。
 - ② 本事業で設計した業務フローを可視化し、継続して更新していくことができる以下の要件を満たすツールを提供すること。
 - ア インターネット（及び LGWAN）に接続された端末において、Microsoft Excel 等の汎用のソフト又はウェブブラウザ上で業務フローの作成、編集（更新・削除）、履歴管理を行うことができること。
 - イ 作成した業務フローは、インターネット（及び LGWAN）に接続された端末からウェブブラウザで相互に参照することができること。
 - ウ 所属部署以外で作成された業務フローを検索し、参照することができること。他自治体が作成したのも参照できることが望ましい。
 - エ 定期及び臨時メンテナンスに係る時間を除き、24 時間 365 日利用できるクラウドサービスであること。
 - オ 利用方法等への問合せに対応するための体制が用意されていること。
 - ③ 本事業は地域未来交付金事業として以下の K P I を設定している。成果指標数値を算出する手順を整理・提示すること。
 - ア ワンストップ窓口サービス利用件数
 - イ デジタル申請の利用件数
 - ウ ワンストップ窓口で手続きが楽に終わったと回答した住民割合
 - エ 庁舎窓口最大待ち時間が減少した分数
- (8) 操作研修運用支援
- ① 本業務で構築した仕組みについて、業務上必要なシステム操作方法や手順などに関する研修を実施すること。

【別紙1】

② システム操作方法や手順などに関するマニュアル、研修テキストを提供すること。

7. 成果物

受託者が納める本業務の成果物は、次のとおりとする。

- ① 業務報告書
- ② 手続きデジタル化設計書（全体）
- ③ モデル手続き設計書
- ④ 個別手続き設計書
- ⑤ 住民向けホームページ掲載コンテンツ一式
- ⑥ システム操作マニュアル・研修マニュアル

8. 情報セキュリティ対策

- (1) 町が提供する資料及び施設等を利用する際、東員町情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- (2) 受注者は本業務に係り知り得た東員町の機密事項や他の企業及び個人の営業秘密について、受託期間中又は受託期間終了後を問わず、守秘義務を遵守するものとする。なお、個人情報取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を守らなければならない。

9. 著作権等

- (1) ASPサービス、パッケージシステム等受託者が元々所有していた権利を除き、本業務の成果において発生した権利については、原則として委託者に帰属する。
- (2) 本業務の成果において運用上に必要な修正、改変等については、著作権者人格権（公表権、氏名表示権、同一性保持権）を行使しないこと。