

1 業務名

栃木県次期業務環境の最適化に向けた調査等業務

2 契約期間

契約締結の日から令和3(2021)年11月30日まで

3 業務の目的

新型コロナウイルス感染症の拡大への対応において、国、地方公共団体のデジタル化の遅れなど様々な課題が明らかとなり、課題に迅速に対応するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等を、デジタル技術を活用して変革していく、社会全体のデジタルトランスフォーメーション(DX)が求められている。

国では、目指すべきデジタル社会のビジョンである「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を実現するための手段として、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくため、昨年末、「自治体DX推進計画」を策定し、自治体が重点的に取り組むべき具体的な事項・内容や、総務省及び関係省庁による支援策等を掲げている。

このような中、本県では各種行政サービスのデジタル化を進め、県民がより便利で質の高いサービスを受けられるよう、目指すべき方向性と具体的取組を示したデジタル県庁アクションプラン(※)に基づき、ネットワーク環境や端末等情報インフラを抜本的に見直すとともに、ペーパーレス、テレワーク、行政手続のオンライン化等の推進により行政サービスの向上と業務の効率化を図ることとしている。

今後、本県の情報インフラの見直しに伴い業務環境が大きく変わっていくことから、仕事のやり方をデジタル前提で改革(BPR)し、ICTツールを徹底して活用するためのロードマップ・手法及びBPRの実施方針や現在の業務環境の課題を踏まえた最適なネットワーク環境の構想・仕様を策定し、仕事のやり方と情報インフラが、業務の効率性、実現コスト、情報セキュリティ確保等の観点からバランス良く適合した業務環境を実現する必要がある。

そこで、本業務では、これまでの本県の取り組みを踏まえ、庁内業務調査、庁内情報インフラ現状調査を行った上で、業務改革(BPR)実施方針、次期情報インフラ更新方針、自治体DXにかかる総合的な構想等を策定することを目的とする。

※ デジタル県庁アクションプラン

プランの内容も含めて「DX」という言葉を用いていないが、本県における自治体DX推進に向けた実行計画であり、社会経済情勢の変化を踏まえ、適宜、見直していくこととしている。

4 コーディネーター

受託者は、本業務を実施するに当たり、受託内容全体の調整を行うコーディネーターを設置すること。

なお、コーディネーターとなる者は、企画提案提出時点で確約するものとし、原則として変更できないものとする。

(1) 設置要件

ア コーディネーターは、国又は地方公共団体等を対象として、DXの実現に向けた国内外の情勢等を踏まえた、自治体DXの戦略・計画等の立案を行った実績、及び行政における業務量調査、情報システムの構築に関する知見があること。

イ コーディネーターは、受託内容に係る総合的支援を担うため、本業務の経過内容等全般を常に把握し、円滑な業務遂行のために定期的に栃木県と連絡調整を図ること。

(2) 勤務要件

ア 原則として月1回以上、1回当たり3時間程度、栃木県庁内で従事すること。

なお、従事する日は、栃木県と協議の上決定すること。

※ 上記勤務は、新型コロナウイルス感染症の状況によって、県と受託者において協議の上、WEB会議により実施するものとする。

イ 栃木県庁で従事する日以外の週においては、週1回程度、1回当たり2時間程度、WEB会議により従事すること。

なお、この場合の受託者の業務実施場所については、WEB会議の内容が業務従事者以外に知られることがないように対策を講ずること。

ウ 栃木県 CMO（兼 CDO。令和3(2021)年度から設置する。）との打ち合わせ等をはじめ、本県からの要請に基づく各種会議に出席し、本業務に関する報告等を行うこと。

なお、当該報告等の実施は、アの栃木県庁従事日で調整するものとする。

5 業務内容

各業務の内容とその視点については、以下のとおりである。業務内容及び視点については、本県が業務の実施に当たって考慮すべきと想定する事項である。これらによって企画提案の内容を制限したり、排除したり、または企画提案を必須とするものではない。

本県が当該業務を実施する目的と趣旨を理解した上で、企画提案者の業務経験等を踏まえて提案すること。

(1) 庁内業務調査及び業務改革（BPR）実施方針策定

ア 庁内業務量調査

(ア) 調査方法等

全庁的な業務フローや事務量等の調査を実施し、報告書にまとめる。

なお、調査に当たっては、後述するイの業務改革（BPR）実施方針策定の視点も参考にすること。

調査先は、知事部局の本庁課室及び出先機関とし、調査内容によって数所属（ヒアリングであれば5～10所属（名）程度を想定）を選定する。

- ・ 視点①： 職員の日常業務等に係る作業量、全庁システムの操作時間の把握
- ・ 視点②： 負担の大きい作業、重複・類似する作業等の把握
- ・ 視点③： デジタル化の障壁と想定される部分の把握

(イ) 対象業務

調査対象業務は、多くの職員が携わる基本的な事務とし、次の業務を想定している。

- ・ 日常業務（庁内・インターネットからの情報収集、情報の集計・分析（EBPM）、既存資料の参照、資料作成、資料共有、メールチェック、電話応答）
- ・ 職員・所属間の連絡（日程等の調整、情報共有、打ち合わせ、問合せ、通知、照会）
- ・ 意思決定（レクチャー、会議、決裁）
- ・ 全庁共通システムの利用（グループウェア、予算管理・財務会計・庶務事務等を集約した職員ポータルシステム、文書管理システム）

イ 業務改革（BPR）実施方針策定

上記の調査結果に基づくとともに、自治体のDX推進に関する国の動向も踏まえ、ICTの活用や事務の見直しによる改善手法を検討し、職員の次世代業務環境の将来像概要等（ロードマップ案含む）を作成すること。

なお、本県のテレワーク及びペーパーレスの推進、行政手続のオンライン化の促進、RPAやAIツールの利活用にも有益な各種資料も併せて作成する。

- ・ 視点①： 職員の日常業務等の改善
業務自体の改善のほか、行政手続のオンライン化の促進、県が利用しているRPA、AI-OCR等ICTツールの利活用、効果を広げる視点や、有益な業務効率化ツールの導入の可能性も含めて検討する。
- ・ 視点②： ペーパーレスとテレワーク
職員の柔軟な働き方への対応や業務の効率化を目的として、ペーパーレスやテレワークを推進していくことを想定している。目的達成に向けて実行可能なロードマップやマニュアルを作成する。
- ・ 視点③： 全体最適と実行可能性
業務効率化ツール導入による個別最適化ではなく、全体最適の視点をもち、実際に職員が運用するための支援体制等も含めて大局的な視点で検討する。

(2) 庁内情報インフラ現状調査並びに次期情報インフラ更新の方針策定及び設計

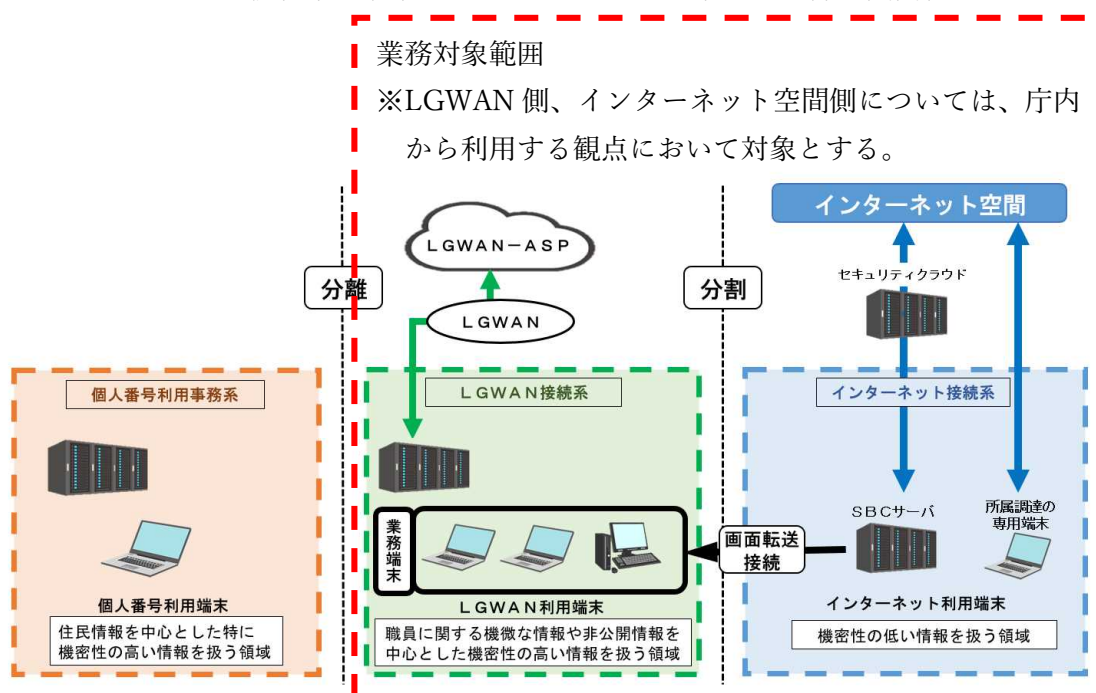
ア 庁内情報インフラ現状調査

現行の庁内イントラネットワークや業務用端末等庁内共通の基盤として整備されている情報インフラ及び全庁共通システムの調査、分析及び評価を実施し、報告書にまとめる。

対象範囲は、図1のとおりである。

図1 現行のネットワーク及びシステム構成概要図及び業務対象範囲

- ・ LGWAN接続系に業務端末を配備
- ・ LGWAN接続系の端末からインターネットを利用する際は画面転送方式



イ 次期情報インフラ更新の方針策定

次期情報インフラ更新の方針について提案書にまとめる。

- ・ 視点①：次期情報インフラの想定

「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（総務省・令和2年12月発表）」に記載されているβ'モデル（インターネット接続系に主たる業務端末と重要な情報資産を配置する方式）を想定している。

想定されるモデルを前提に方針を検討すると同時に、投資対効果の観点から他のモデルとの比較検討も実施する。

- ・ 視点②：業務効率化とセキュリティ対策のバランス

セキュリティ対策の観点で評価を行い、トレードオフの関係にある両者のバランスを考慮した最適な構成を求める。

- ・ 視点③：日常業務の省力化・効率化

(1)ア(イ)の対象業務の実施及び(1)イの業務改革（BPR）との整合性並びにインターネット及びLGWANの利用における評価を行い、更新後の効果を想定する。

- ・ 視点④：ハードインフラの整理・統廃合
ネットワークの活用により、既存の複合機や特定業務専用端末等の機器の整理やフリーアドレスオフィス等の職場環境の根本的な改革を想定する。

ウ 次期情報インフラの設計

イの方針による次期情報インフラを構築するための設計（企画、要件定義、論理構成等）を行うこと。

(ア) 設計に当たっては以下の要素は必ず含め、かつ既存の情報インフラ構成を加味した設計を行うこと。

- ① クラウドサービスの利用を見据えた情報インフラ及び全庁共通システム構成
- ② 庁内イントラネットワークへの無線 LAN の導入
- ③ テレワーク等による庁外から庁内イントラネットワークへのアクセス及び情報システムの利用に係る認証、通信制御及びコミュニケーションツールの導入
- ④ Web 会議等が行えるツールの導入
- ⑤ 情報セキュリティの確保

(イ) 設計範囲は以下のとおり想定している。

- ① 庁内イントラネットワークの構成及び要件
- ② 全庁共通システム（グループウェア、オフィスソフト等）の構成及び要件

(ウ) 設計した次期情報インフラの実現に要する費用を算出すること。

また、環境構築に必要な調達仕様書の作成支援を行うこと。

なお、算出に当たっては本県の予算規模、構築期間、運用等を総合的に勘案するとともにコスト削減が図られる工夫をすること。

- ① 令和 4 (2022)年度に必要な費用概算（算出期限：令和 3 (2021)年 6 月末日）
令和 4 (2022)年度に情報インフラの更新時期を迎えるため検討が必要なものは、本庁の各職員用業務端末の更新、本庁の庁内イントラネットワークへの無線 LAN の導入、β'モデルへの移行である。
- ② 令和 4 (2022)年度に予算化が必要な費用及び令和 5 (2023)年度以降に必要な費用概算（算出期限：令和 3 (2021)年 9 月末日）
令和 5 (2023)年度以降に情報インフラの更新時期を迎えるため検討が必要なものは、地方合同庁舎の庁内イントラネットワークへの無線 LAN の導入（令和 5 (2023)年度以降順次）、出先機関の各職員用業務端末の更新（令和 6 (2024)年度）である。

(3) 行政の DX 推進にかかる総合的な提案

前述の報告書、提案書の内容も踏まえ、本県の行政の DX 推進にかかる総合的な提案を行うこと。

- ・ 視点① : (1)及び(2)の報告書、提案書について、県民目線で行政サービスを提供していく観点から内容を統合、再編成されたものを想定する。
- ・ 視点② : 次年度以降の取組や予算に反映できる提案であること。
- ・ 視点③ : 調査・分析した本県の弱みを克服し、強みを発揮できる挑戦的な提案であること。

6 業務報告、成果品等

(1) 進捗状況等にかかる打ち合わせの実施及び報告

ア 打ち合わせの実施

進捗状況、作業等の結果、作業等実施の方向性等について、上記 4(2)の栃木県庁従事日等において定期的に協議の場を設け、報告すること。

協議等の内容については、受託者が記録を作成し双方確認の上、県に提出すること。

イ 中間報告

業務改革 (BPR) 実施方針、次期情報インフラ更新方針及び行政の DX にかかる総合的な提案については、令和 3(2021)年 7 月に中間報告として考え方や方向性を報告すること。

(2) 成果品 (提出物)

以下の電子データ (Microsoft Office 製品等で作成した文書ファイル) を記録した電子媒体を提出すること。

ア 報告書 2 点

- ・ 庁内業務調査報告書
- ・ 庁内情報インフラ現状報告書

イ 提案書 4 点

各作業内容や作業期間等実績の記録を添えること。

- ・ 業務改革 (BPR) 実施方針提案書
- ・ 次期情報インフラ更新方針提案書
- ・ 次期情報インフラ設計提案書
- ・ 行政の DX にかかる総合的な提案書

ウ 情報インフラ実現費用資料 2 点

費用の内容及び算出に係る説明資料を添付すること。

- ・ 令和 4 (2022)年度必要費用概算 (算出期限: 令和 3 (2021)年 6 月末日)
- ・ 令和 4 (2022)年度予算化費用及び令和 5 (2023)年度以降必要費用概算 (算出期限: 令和 3 (2021)年 9 月末日)

7 実施体制

- (1) 受託者は、都道府県及び基礎自治体において、豊富な業務量調査の実績をもち、過去の業務量調査におけるデータや知見を本業務に活用することを期待する。
- (2) 庁内情報インフラ現状調査及び次期情報インフラ更新の方針策定については、国のDX及び情報セキュリティの最新の動向に明るい実務経験者が配置されることを期待する。
- (3) 策定した方針等を県幹部及び職員に伝え、意識改革を促す必要があると想定しており、都道府県及び基礎自治体において、DXに関する豊富な講演、研修実績をもつ者が配置されることを期待する。

8 業務実施スケジュール

次のとおり想定している。

業務内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	
全体	初回会議	定例会議	定例会議	定例会議 中間報告	定例会議	定例会議	定例会議		
庁内業務量調査		業務量調査		業務分析		報告書作成		検収	
業務改革（BPR）実施方針策定			職員 アンケート	職員ヒアリング	提案書作成				
庁内情報インフラ現状調査		現状調査		報告書作成					
次期情報インフラ更新の方針策定		担当課 ヒアリング		検討作業		提案書作成			
次期情報インフラの設計		県の更新方針分析		検討作業			提案書作成		
行政のDX推進にかかる総合的な提案		調査・分析					提案書作成		
成果物の提出									
令和4(2022)年度必要費用概算				▲					
令和4(2022)年度予算化費用							▲		
令和5(2023)年度以降必要費用概算							▲		
* 他の成果物は、企画提案者の業務実施スケジュールによる									

9 費用の上限額

27,400,000 円(消費税額及び地方消費税額を含む)

本業務に係るコンサルティング・調査・報告・交通費、WEB 会議の実施等の一切の経費は、委託金額に含まれるものとする。

10 留意事項

- (1) 受託者は、業務上知り得た情報及び発注者から提供した資料等について、情報漏洩を防止するための適切な措置を講ずるものとし、また第三者に漏らしてはならない。契約解除後、業務完了後も同様とする。

- (2) 受託者は、県の承認を受けずに本業務を第三者に再委託させてはならない。なお、主たる業務部分の再委託は禁止する。
- (3) 本仕様書に疑義が生じた場合、本仕様書により難い事由が生じた場合及び本仕様書に記載のない事項については、県と受託者が協議の上解決を図るものとする。