

市町窓口 DX 伴走支援業務委託仕様書

本仕様書は、栃木県（以下「発注者」という。）が発注する「市町窓口 DX 伴走支援業務委託」（以下「委託事業」という。）を受託する者（以下「受託者」という。）の業務について、必要な事項を定めるものである。

1 目的

「書かない・行かない・待たない・回らない」窓口のような自治体の窓口 DX は、デジタルに不慣れな方に対してもデジタル技術の恩恵を享受してもらうとともに、職員の負担を軽減できる取り組みであると考えられている。しかし、県内市町の間では窓口 DX の進捗にばらつきがあり、全ての県民が窓口 DX のメリットを享受できる状況には至っていない。

上記を踏まえ、本業務を通して市町村への伴走支援を強化し、全ての県民が窓口 DX の恩恵を享受できるような社会の実現を目指す。

2 業務委託期間

契約締結の日から令和 8 (2026) 年 3 月 2 日まで

3 対象市町

栃木県野木町を対象とし、人口規模や財政力等の情報に留意すること。

(1) 所在地

栃木県下都賀郡野木町大字丸林 571

(2) 人口

24,227 人（令和 7 年 4 月 1 日時点）

4 業務内容

受託者は、発注者が指定する市町の窓口 DX を推進するために行うべき支援の実施及びこれに付随する業務として、以下に掲げる業務を実施すること。

(1) BPR の手法を用いた DX の伴走支援

DX 推進を目的としてヒアリングやワークショップを実施し、専門的知見から支援を行うこと。なお、以下の点に留意して支援を行うものとする。

ア 対象とする業務について

以下に記載する業務とする。なお、業務の詳細や下記（イ）の対象業務については、契約締結後に支援対象市町の事務所管部門に受託者がヒアリングするものとする。

(ア) 道路台帳閲覧に係る手続

(イ) その他住民からの申請が発生する業務 3 業務程度

イ 具体的な支援内容について

以下の各取組について、支援対象市町の主体性を重視したファシリテートを行うこと。なお、ファシリテートにあたり、BPR や DX に係る検討手法についても助言等により業務に適した改善策を提案すること。

(ア) 現行の業務フローの確認及び可視化

現行の業務フローを十分に確認して可視化する。なお、可視化する際には図や表を用いるなどわかりやすい表現にするよう注意するとともに、作業時間や根拠法令等を的確に把握すること。

(イ) あるべき姿の定義

最も効率的かつ行政サービスを向上できる業務フロー案を定義する。

(ウ) 課題の抽出と検証

(ア) と (イ) の差分から課題を抽出し、その原因を把握して整理する。また、その課題認識が適切であるかどうか検証を行う。

(エ) 改善方法の検討及び提案

(ウ) の内容を踏まえ、当該課題の改善策を、ECRS 法等を用いて複数検討することの支援を行う。改善時の業務フローの作成の検討を踏まえ、有効な業務フローや様式の作成支援や提案等を行う。

(オ) 改善計画の策定

優先順位や実現可能性を踏まえた具体的な改善施策の実行計画を策定する。なお、計画には、当面の改善策のほか、対象業務の検討結果に応じて、継続検討や調整等が必要な事項を整理した中・長期的な改善施策の実現に向けたロードマップの策定を行うこと。

(カ) 改善施策の実行支援

改善施策の実施に必要な項目を整理し、実施を支援する。また、改善のために新たなシステムやツールが必要になる場合には、支援対象市町が円滑に導入に進められるよう、導入に必要な要件を定義してまとめた資料や仕様書に盛り込むべき内容等を支援対象市町に提供すること。

(キ) デジタルツールに関する情報提供や活用提案等の技術的支援

(ク) その他、目的を達成するために効果的な支援

ウ 進行管理について

以下のとおり、本事業の進行管理を行うこと。

(ア) 発注者と支援対象市町と調整の上、ヒアリングやワークショップのスケジュールをセットし、進行管理を行うこと。

- (イ) 支援の各回について実施記録を作成し、発注者及び支援対象市町に提供すること。
- (ウ) 支援の各回において、次回までに検討・準備しておくものがある場合は支援対象市町に伝えとともに（イ）の記録に明記し、支援が円滑に進むように管理すること。
- (エ) 支援対象市町から要望があった場合には、発注者と協議の上、効果的な支援となるように対応すること。
- (オ) 支援対象市町と受託者との間で直接の連絡や会話があった場合には、発注者に対してその内容を報告すること。

エ 支援体制について

支援対象市町に赴き、現地で支援することを原則とする。ただし、ワーキンググループ開催のための事前打ち合わせ等については、この限りではない。

また、支援対象市町に導入されているシステムの技術的な支援に関しては、事業連携や再委託等で他の事業者に協力を仰ぐことを可とする。なお、その際に発生した費用については、受託者が本事業の契約金額の中から支払うものとする。再委託を行う場合の手続については、10（3）のとおり。

（2）DX 推進のための支援プロセス/作成ストーリーのモデル化及び周知

ア モデル化について

（1）の内容を踏まえ、BPR や DX 実施の事例として他市町に提供することを目指し、他市町が自主的・自律的に BPR や DX を行う際に参考にできるよう、内容が分かりやすく作業手順やポイント等を明確にした資料を作成すること。

なお、下記（ア）～（ク）の内容に加え、必要な項目があれば追加提案等を行うこと。

（ア）業務の選定方法と進め方の整理

- （イ）現行の業務フローの確認及び可視化
- （ウ）あるべき姿の定義
- （エ）課題の抽出と検証
- （オ）改善方法の検討
- （カ）改善施策の振り返り
- （キ）改善計画の策定
- （ク）その他、目的を達成するための効果的な取組

イ 周知について

- 4（2）アで作成した資料を用いて、本委託事業の支援を周知できる場を最大3箇所

設けること。なお、開催する場所は県内市町が参加しやすい場所とすること。

また、発注者が主催している会議でも同様の周知を行うこと。

5 協議（打合せ）の実施

受託者は、定期的に協議の場を設け、支援等実施の方向性、進捗状況、作業の結果等について報告すること。また、受託者は協議等の記録を作成して提出すること。なお、開催の形式については対面又は web 会議システムを想定している。

6 成果品等の作成、提出

（1）提出物

受託者は、以下に掲げる書類を作成して提出するものとする。なお、作成過程においては、発注者と十分に協議すること。

ア 実施計画書

受託者が提案した企画提案書を基に、具体的な業務内容について発注者と協議の上、提出すること。なお、個別の実績については、エによりその報告を兼ねるものとする。

イ 実績報告書

ウ モデル化資料

4（3）のとおり。

エ 各種記録

4（1）ウ（イ）、（オ）のとおり。

（2）提出方法

発注者の環境で使用可能な Microsoft Office 製品等で作成した文書ファイル（加工可能な形式を含む。）と紙媒体 1 部で提出すること。なお、（1）ウについては、Microsoft PowerPoint で作成すること。

（3）提出期限

ア 6（1）ア：契約締結後速やかに

イ 6（1）イ及びウ：令和 8（2026）年 3 月 2 日

ウ 6（1）エ：作成後速やかに

7 権利の帰属

成果品の権利はすべて支援対象者に帰属し、委託事業の成果に関する権利はすべて発注者に帰属するものとする。

8 実施体制

- (1) 業務遂行における体制を明確にした体制図及び業務に関して発注者から問い合わせを行う際の責任者及び担当者の連絡先を記載した実施体制表を作成して提供すること。なお、内容が変更となる場合は、速やかに報告すること。
- (2) 受託者は、本業務及び本業務に関連する事項について、発注者から問い合わせがあった場合には、適切な助言を行うとともに必要な支援を行うこと。
- (3) 本業務に従事する者は、BPR 及び DX に関する十分な知見、実績、ファシリテーション能力等を有していること。

9 事業に係る経費

本業務に係る調査・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 その他本業務における留意事項

- (1) 受託者は、業務の実施に伴い、契約書、仕様書及び関係法令等を遵守すること。
- (2) 本仕様書に記載されていることを遵守した上で、本事業の成果を向上させる提案を1つ以上企画提案書に記載すること。
- (3) 受託者が本業務の履行を第三者に委託する場合には、発注者にあらかじめ書面にて申請し、承認を得ること。なお、第三者へ委託する場合には、委託先も本仕様書を遵守すること。
- (4) 本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、発注者と受注者との協議の上、対応について定めること。
- (5) 受託者が委託事業を行うに当たって取り扱う個人情報は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 15 号）に基づいて取り扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。