

宮崎県行政手続オンライン化推進業務委託仕様書

1 業務名称

宮崎県行政手続オンライン化推進業務（以下、「本業務」という。）

2 業務目的

本県においては、少子・高齢化による人口減少などに的確に対応し、県民の利便性の向上と行政の業務効率化等を図ることで、県民誰もが安全・安心で豊かさを実感できる社会全体のデジタル化を実現することが求められている。

本業務は、県への申請・届出等の行政手続（以下、「手続」という。）を対象として、県民がデジタル化の恩恵を実感できるように書面・押印・対面を不要とする手続のオンライン化を推進するために、各手続の業務フロー見直しやオンライン化対応の推進を目的とする。

3 業務内容

(1) 対象業務のオンライン化に向けた整理

県指定の手続のオンライン化を実施する業務（以下、「対象業務」という。）の業務フローの整理及びオンライン化を支援する。

作業内容は以下を想定しているが、提案によって、実際に発生する作業や当該作業による成果品の内容に差異が発生することがある。

ア 対象業務の選定

令和5年度のオンライン化の対象業務について、県が50業務程度を選定する。
なお、対象業務の最終的な選定数は、県と受託者で協議の上、決定する。

イ オンライン化に向けた対象業務の分類整理

受託者は、県を選定した対象業務の業務内容について、手続を所管する各所属（以下、「所管課」という。）にヒアリングを行い、その内容ごとに別紙1「手続パターン表」による整理と、オンライン化までの課題を整理する。

なお、所管課とのヒアリング及び所管課と受託者間の連絡は、Microsoft Teamsの使用を想定している。

また、別紙1「手続きパターン表」については、本作業の開始前に県と受託者で協議を行い、本業務の目的を達成することができるように内容の整理及び必要な修正を行うものとする。

ウ 対象業務のオンライン化レベルの設定

対象業務について、別紙2「オンライン対応レベル表」を用いて、オンライン化の難度ごとにオンライン化対応の目標と目標時期を設定する。

なお、別紙2「オンライン対応レベル表」については、本作業の開始前に県と受託者で協議を行い、本業務の目的を達成することができるように内容の整理及び必要な修正を行うものとする。

(2) 対象業務のオンライン化の支援

ア 電子申請フォームの作成に係る助言及び支援

対象業務の申請フォームの作成は、本県が運用している電子申請システム（以下、「電子申請」という。）を想定している。受託者は、申請フォーム作成を行う所管課に対して、効率的な設問の構成等について助言を行う。

イ 申請受付後の業務改善に向けた助言及び支援

電子申請受付後の申請データ（csv）を業務で用いる帳簿やシステムに連携させる等、電子申請受付後の業務改善について、上記（1）で整理した課題を基に必要な助言及び支援を行うこと。

なお、電子申請以外のデジタル技術（AI 技術・RPA、AI-OCR 等）を用いることで更なる業務効率化を期待できる場合は、積極的な助言や提案を行うこと。

ウ 電子申請が困難な手続きについての課題の整理及び助言

電子申請が困難な手続きについて、オンライン化に向けた課題を整理するとともに、課題達成スケジュールを計画する。

(3) 定例会議及び報告書の作成

ア 定例会議の実施

受託者は、週に1回程度定例会議を実施し、各業務の進捗状況や課題等についてデジタル推進課と情報共有を図ること。なお、会議はオンラインを想定している。

イ 中間報告の実施

受託者は、対象手続のオンライン化目標の設定完了後、中間報告書を作成し、県に報告する。

ウ 最終報告の実施

受託者は、本業務の最終報告書を作成してデジタル推進課へ提出すること。

なお、報告書の作成に当たっては、対象業務それぞれのオンライン化目標設定や課題をリストアップした資料を添付の上、最終報告時点での進捗状況が分かる内容とすること。

4 業務スケジュール

本業務のスケジュールは以下を想定している。受託者はこれを基に最適な提案を行うこと。

| | 県 | 受託者 | 所管課 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 備考 |
|-----------------------------|---|-----|-----|----|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------------------|
| キックオフMT/定例会議 | ● | ● | | ○ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | |
| 対象業務のヒアリング実施 | ● | ● | ● | | ←-----→ | | | | | | | | | |
| ヒアリング後、手続の分類 (順次実施) | | ● | | | ←-----→ | | | | | | | | | |
| オンライン化目標の設定 (順次実施) | ● | ● | ● | | | ←-----→ | | | | | | | | |
| 中間報告 | | ● | | | | | | | ○ | | | | | |
| オンライン申請フォーム作成 (対象業務のみ) | | | ● | | | ←----- | -----→ | -----→ | -----→ | -----→ | -----→ | -----→ | -----→ | オンライン化目標設定が完了した業務から順次実施 |
| オンライン申請フォーム作成支援 (対象業務のみ) | | ● | | | | ←----- | -----→ | -----→ | -----→ | -----→ | -----→ | -----→ | -----→ | |
| 最終報告 | | ● | | | | | | | | | | | ○ | |

5 業務実施に当たっての留意事項

本業務の実施に当たっては、県と密接に協議を行いながら実施すること。

6 成果品

(1) 業務に係る提出書類等

- ア 本仕様書3(1)イ、ウに係る作成資料
- イ 本仕様書3(2)ア、イ、ウに係る支援内容が分かる資料
- ウ 本仕様書3(3)アに係る定例会議の議事録
- エ 本仕様書3(3)イ、ウに係る中間報告書及び最終報告書

(2) 業務完了後の成果品

- ア 業務完了報告書 1部
- イ 上記を納めた記録媒体(DVD-R等) 1枚

(3) 納品先

宮崎県宮崎市橘通東2丁目10番1号
宮崎県総合政策部デジタル推進課

別紙1 手続きパターン表

※入力内容はすべて記載例である。

| オンライン対応 レベル※ ⁴ | 申請・申し込み手続き | | | | | | | | | |
|------------------------------|------------|------------------|------------------|----|---------------------------|---------------------|---------|----------------|----------------|--------|
| | 申請の難易 | | 申請時の対面の要否 | | 申請・申込の媒体 | | | 添付書類 | | |
| | 簡易 | 困難※ ¹ | 必要※ ² | 不要 | 紙申請 (必須)※ ³ | 紙・メール 申請 (選択) | 完全電子化可能 | 大量 (20MB以上) | 少量 (20MB未満) | 添付書類なし |
| レベル4 | ● | | | ● | | | ● | | | ● |
| レベル3 | | | | | | | | ● | | |
| レベル2 | | ● | | | | ● | | ● | | |
| レベル1 | | | ● | | ● | | | | | |

| 所管課の業務処理 | | | | | | | | |
|----------|-------|-------|-------|----|----|------|------|------|
| 審査 | | 承認・決裁 | 手数料徴収 | | | 発行書類 | | |
| 紙媒体必要 | 紙媒体不要 | | 現金 | 証紙 | 不要 | 公印押印 | 公印不要 | 発行なし |
| ● | ● | ● | ● | | ● | | ● | ● |
| | | | | | | | | |
| | | | | ● | | | ● | |

(例)

| 手続き名 | 申請・申し込み手続き | | | | | | | | | |
|-------|------------|------------------|------------------|-------|---------------------------|-----------------|---------|----------------|----------------|--------|
| | 申請の難易 | | 申請時の対面の要否 | | 申請・申込の媒体 | | | 添付書類 | | |
| | 簡易 | 困難※ ¹ | 必要※ ² | 不要 | 紙申請 (必須)※ ³ | 紙・メール申請 (選択) | 完全電子化可能 | 大量 (20MB以上) | 少量 (20MB未満) | 添付書類なし |
| 手続き例① | ☑レベル4 | | | ☑レベル4 | | | ☑レベル4 | | | ☑レベル4 |
| 手続き例② | ☑レベル4 | | | ☑レベル4 | | ☑レベル2 | | | ☑レベル3 | |

| 所管課の業務処理 | | | | | | | | |
|----------|-------|-------|-------|----|-------|------|-------|-------|
| 審査 | | 承認・決裁 | 手数料徴収 | | | 発行書類 | | |
| 紙媒体必要 | 紙媒体不要 | | 現金 | 証紙 | 不要 | 公印押印 | 公印不要 | 発行なし |
| | ☑レベル4 | | | | ☑レベル4 | | | ☑レベル4 |
| ☑レベル3 | | | ☑レベル3 | | | | ☑レベル1 | |

| 手続き全体の 対応レベル |
|-----------------|
| ⇒ レベル4に該当 |
| ⇒ レベル1に該当 |

- ※¹ 申請が「困難」な場合とは、申請の要件が複雑であり、電子申請システムによる設問の構築が困難な場合や、申請者による自力での入力が期待できないような手続きを指す。
- ※² 対面が必要な場合とは、法令上対面での本人確認が要件とされているものを指す。
- ※³ 紙申請が必須な場合とは、申請書又は添付書類について、押印した原本の提出が求められているような場合を指す。
- ※⁴ 手続きパターン表の中で、特定の項目に該当した場合のオンライン対応レベルの上限を記載したもの

別紙2 オンライン対応レベル表

| オンライン対応レベル | レベルごとの手続きのイメージ | 対応レベルごとのオンライン化に向けた取組内容 |
|------------|---|--|
| レベル4 | <p>○オンライン申請から、申請後の県庁内部の手続きについても現状でデジタル化が可能なもの (例) 添付書類及び手数料が不要なもの。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県から申請者への審査結果通知の発送が紙媒体(郵送)となるものについても原則レベル4扱いとする。 ・現在本県では電子決裁システムの導入を検討していることから、県庁内の決裁手段はレベルの判定に当たって考慮しない。 | <p>申請から申請受付後の処理を含む一連の業務フローについて、申請のオンライン化及び申請以後の手続きのデジタル化対応を行う。</p> |
| レベル3 | <p>○申請内容や添付書類が簡易であり、オンライン申請可能であるが、業務一連のデジタル化については現状困難なもの (例) 申請後の審査で、法令上又は業務上の必要性により紙媒体での出力が求められているもの</p> | <p>県民からの申請を、本県が運用している電子申請システム上で行えるよう申請フォームを作成する。 県庁内部の業務についても今後デジタル化できるよう、デジタル化を困難としている課題を整理する。</p> |
| レベル2 | <p>○電子申請システムでの申請が困難であるが、申請様式については定型のもの (例) 申請内容が複雑であり、電子申請システムでは対応できないもの</p> | <p>県HP又は電子申請システムの手続一覧に、ダウンロード可能かつ編集可能な申請様式を掲載する。 申請内容が複雑な場合でも、申請様式をHP等に掲載することで、様式の提供についてオンライン対応が可能となる。</p> |
| レベル1 | <p>○オンライン化が困難であるもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・添付書類が押印された原本でなければならないもの ・添付書類の量が膨大であり、電子申請システムによる提出が困難なもの(一件10MB、合計20MBが上限) ・本人確認の必要性から、申請者と対面で直接やりとりの必要があるものや、申請に当たって申請者本人への聞き取りが必須なもの (これらはいくまで、業務や必要書類の必要性を見直した上でなお課題が残るもの。) | <p>ただちにオンライン申請は始められないが、オンライン化対応に向けた課題を整理する。 課題達成スケジュールを計画する。</p> |