

庁内システム全体最適化に向けた調査・方針検討支援業務委託仕様書

1 業務名称

庁内システム全体最適化に向けた調査・方針検討支援業務(以下、「本業務」という。)

2 事業の背景

現在、県では庁内システムの全体最適化を進めることとしており、各課が導入したシステムの状況(データ構成や連携状況など)についても今後詳細に把握していく必要がある。

このため、全体最適化を効果的に進めるための準備として、本委託事業により4にある調査並びにドキュメント等の作成を行う。

なお、今回のドキュメント等を整備するための方針としては以下のとおりとする。

- (1) システム導入(サービス利用、新規導入、改修を含む)における基本的な考え方として、国が示すクラウドバイデフォルトの考え方やサービス選択の指針を取り入れ、庁内での統制をより一層強化する。
- (2) システム設計においても、機能の網羅性に加え、利用頻度や導線などユーザー目線を重視したサービス提供を推進するための指針を整備することで、利用者(県民、県職員)の利便性を高める。
- (3) 作成済みのガイドラインやチェックリストの専門的な内容をわかりやすく整理し、職員が活用しやすい資料とする。
- (4) 今回の委託で実施する既存の庁内向けシステムに対する満足度調査に基づき、今後のシステム更改のための検討材料とするとともに、利用者(県民、県職員)に寄り添ったシステム化を推進することにより、さらに使いやすく効果的なサービス提供を目指す。

3 調達の目的

前述の事業の背景に記載のとおり課題を解決するため、既存の庁内システムの状況調査及びシステム導入を検討する際の指針や、指針に沿って検討するためのチェックリストの作成を行い、庁内システムの全体最適化に向けた地盤作りを行う。

4 業務概要

- (1) ガイドライン及びチェックリストの作成
- (2) 既存システム調査
- (3) 庁内システムのユーザビリティに関するアンケート

5 業務内容

(1) ガイドライン及びチェックリストの作成

本県におけるシステム調達については、IT 調達協議ガイドライン(令和 2 年 3 月県作成)に沿って、企画段階からデジタル推進課が関与する仕組みを有しているが、その一方で、導入から長い年月が経過したシステム等においては、既存システムの改修という選択を行うケースが多く、デジタル推進課との協議の時点では、既に導入イメージが固まってしまっており、

軌道修正が実質困難という状況である。

加えて、規定等に沿った必要十分な機能要件の提示により、利用頻度等に見合わない機能過多なシステムが散見され、必ずしも利用者の利便性につなげていないケースが少なくない。

国が推奨するクラウドバイデフォルトに則ったシステム(サービス)の選択及び利用者に寄り添ったシステム導入を推進するため、以下の3点を作成する。

ア キャッチフレーズ(考え方が庁内に浸透するような親しみのあるもの)

例)政策って、デザインだ(東京都)

イ サービスデザインガイドライン

クラウドバイデフォルトや誰が、いつどのように使うのか等利用者目線を意識したサービス導入を進めるためのガイドライン及び、ペルソナ設定や課題解決の方向を言語化するためのテンプレートの作成。

作成にあたっては、以下の点に留意すること。

- (ア) デジタル技術に関する知識に乏しい者が参照することを意識し、資料中で使用する単語は、専門用語や横文字は必要最小限にとどめ、代替の単語を活用すること
- (イ) 絵や図を使用し、感覚的な理解が進む工夫を行うこと
- (ウ) 今後、職員でドキュメントの改定を行うことを前提に、有償のイラスト等の活用は極力避け、編集のしやすさを意識すること
- (エ) 統一感のある資料を心がけること

ウ チェックリスト

本チェックリストは、原課の担当者が調達仕様書等を作成した当初に、②のガイドラインに準拠した検討が実施できているかどうかを確認するために使用するものである。

なお、②と同様、デジタル技術に関する知識に乏しい者が利用する場合もあるため、よりわかりやすい内容とする必要がある。

また、既に庁内にいくつかの類似資料があるため、これらの統廃合や使用場面の整理作業も本作業に含むものとする。

(2) 既存システム調査

ア 庁内の既存システムについて、ドキュメントの収集及びシステム間連携状況(方法、実施頻度、連携項目)等のとりまとめを行う。

※令和6年度に財務会計システムを中心にシステム間連携に係る調査を実施。令和7年度においては、令和6年度調査対象外となった財務会計システムと連携する小規模システム(県営住宅管理システムなど)3件程度または、他の基幹系システム(財務総合システムなど)1件を調査対象とする(対象の選定については、別途デジタル推進課と協議の上決定する)。また、デジタル推進課が詳細を把握していないシステムについては、原課からの聞き取り作業を実施の上、取りまとめを行う。

イ 今回の調査及び昨年度調査で明らかになったシステム間の連携項目について、API の作成を検討した際に必要十分な項目の洗い出しの実施。

ウ 庁内システムのリニューアルが望ましいが、実情として順次リプレースが妥当と見込ま

れることから、後述のリプレースに向けたガイドラインの整備と並行して API 等による連携などの業務効率化も必要と考えられる。これらを踏まえ、既存システムのリプレース及び API 連携の両方を進めるための全体ロードマップ、各フェーズでの懸念点(県が想定しておくべき課題等)を整理した資料の作成。

(3) 庁内システムのユーザビリティに関するヒアリング

(1)イの実践のために、庁内システムの利用者に対し、現状を把握するためのヒアリング(アンケート等)を行い、結果の集計、解析等を行う。

6 業務管理

(1) 全般

ア 本業務開始前に業務実施計画書、業務実施体制図を提出すること。

(2) 進捗管理

ア 進捗管理表等を用いて週次で進捗状況を行うこと。

イ オンライン会議等を活用し、月次で進捗報告会(オンライン可)を実施すること。

このとき、協議資料は前日までに本県と共有しておくこと。

(3) 情報共有

ア 問題が生じた場合等は上記の定期報告によらず速やかに報告し、解決策を協議すること。

イ 連絡窓口は、管理者等の責任のある担当に一本化すること(業務の状況に応じて緩和あり)。

(4) 体制管理

プロジェクトに参画する要員の選定、変更及び体制維持に関する管理を行うため、次の要件を満たす体制・要員管理を実施すること。

ア 適切に履行するための体制づくりと要員の確保を行うこと。

イ 作業工程ごと及び作業タスクごとに必要となるスキルに応じて、適切な知識及び経験を有した要員を配置すること。

7 業務期間

契約締結の日から令和7年12月25日まで

8 業務履行場所

特段の指定は無いが、システム所管課へのヒアリング等、必要に応じて現地訪問を実施すること。

9 成果品

(1) 業務に係る提出書類等

No	区分	名称	提出時期
1	業務管理	業務実施計画書	契約締結後、速やかに ※実施工程表等、情報漏洩対策等を 明記すること
2		業務実施体制図	契約締結後、速やかに ※担当者の実務経歴等を含めること
3		協議記録	打合せ後、3開庁日以内 ※議事録ではなく、決定事項の要点 やお互いの宿題事項等ポイントを 絞った内容とすること
4		進捗管理表	業務開始後隔週木曜日
5		月次報告書	月次報告会開催1日前まで
6	ガイドライン及びチェックリストの作成	サービスデザイン ガイドライン	作成完了時 ※月次報告等で随時共有すること
7		チェックリスト	作成完了時 ※月次報告等で随時共有すること
8		ユーザーテストガ イドライン	作成完了時 ※月次報告等で随時共有すること
9	既存システム調査	調査資料一式	調査完了時 ※月次報告等で随時共有すること
10	庁内システムのユ ーザビリティに関 するアンケート	アンケート項目一 覧	項目作成時
11		集計、解析結果	作成完了時 ※月次報告等で随時共有すること
12	業務完了報告書		業務完了後

(2) 業務完了後の成果品

- ア 上記提出書類一式1部
- イ 上記の電子データ1部

(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

10 その他留意事項

(1) 疑義等の決定

本業務の実施に当たり、本仕様書に明示なき事項及び疑義が生じた場合は、双方協議の

上、業務を実施する。

(2) 費用について

受託者及び業務に必要となる専門人材の person 費、旅費、通信費及び印刷製本費その他一切の費用は、本業務の委託金額に含まれるものとする。