

令和 8 (2026)年度市町窓口 DX 伴走支援業務委託仕様書

本仕様書は、栃木県（以下「本県」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 委託する業務の概要

(1) 委託件名

令和 8 (2026)年度市町窓口 DX 伴走支援業務委託

(2) 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社会の実現を目指す。

(3) 委託期間

契約締結の日から令和 9 (2027)年 3 月 12 日（金）まで

(4) 支援対象市町

本業務で支援を行う市町は、人口 10 万人以下の 2 市町を想定する。

2 業務の実施内容

受託者は、支援対象市町の窓口 DX を推進するための支援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

支援対象市町の DX 推進のため、以下の点に留意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。

ア 支援内容

以下の各取組について、各取組の下部に記載した点に留意し、支援対象市町の主体性を重視した支援を行うこと。

(ア) 支援対象業務の選定

支援対象の各町にヒアリングを行った上で、支援対象市町のニーズ、事業目的との整合性、実現性等を加味し支援対象業務を 3 業務程度選定すること。

(イ) 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た上で図や表を用いて可視化すること。な

お、作成に当たっては作業時間や根拠法令等を的確に把握すること。

(ウ) あるべき姿の定義

十分にヒアリングを行った上で、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こと。

(エ) 課題の抽出と検証

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

(オ) 改善方法の検討及び提案

(エ) の内容を踏まえ、当該課題の改善策について、ECRS 法等を用いて複数検討する際の支援を行うこと。また、改善後の業務フローの作成に当たっては、有効な業務フローや様式の作成支援や提案等を行うこと。

(カ) 実行計画の策定

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こと。なお、委託期間内を超える実行計画が必要と判断する場合には、委託期間終了後に調整等が必要な事項を整理した中・長期的なロードマップの策定を行うこと。

(キ) 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、実施を支援すること。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。

(ク) 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

上記(オ)～(キ)において、デジタルツールの活用を検討していく際には、当該ツールに関する情報提供を行うとともに、実際の導入に向けた活用・運用等に関する助言を行うこと。

(ケ) その他、目的を達成するために効果的な支援

上記(ア)～(ク)の支援に加えて、支援対象市町の業務の効率化、住民サービスの向上等に向けて、受託者のこれまでの経験や知見、実績等を踏まえた支援を行うこと。

イ 進行管理

本業務の円滑な進行と状況共有のため、以下の点に留意して進行管理を行うこと。

- ・ 本県及び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すること。
- ・ ヒアリングやワークショップの各回について実施記録を作成し、本県及び支援対象市町に電子データで提供すること。また、次回までに検討を必要とする事項又

は準備しておく事項がある場合には、実施記録に明記すること。

- ・ 支援対象市町から要望があった場合には、本県と協議の上、効果的な支援となるように対応すること。
- ・ 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、本県にその内容を記録して電子データで報告すること。ただし、軽微なものについては報告を不要とする。

ウ 支援方法

- ・ 支援対象市町に赴き現地で支援すること。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。
- ・ 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、受託者が本業務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、5に記載のとおり。

(2) 窓口 DX 事例集の作成及び周知会の実施

ア 窓口 DX 事例集

(1)の内容を踏まえ、県内他市町が自主的に BPR や DX に取り組む際の参考とすることができる資料を作成すること。なお、作成にあたっては、内容の分かりやすさとともに、作業手順やポイント等が明確なものとなるよう留意すること。また、本県が昨年度作成した関連資料について、構成や記載内容等を参考にし、必要に応じて活用すること。

- ・ 業務の選定方法と進め方の整理
- ・ 現行の業務フローの確認及び可視化
- ・ あるべき姿の定義
- ・ 課題の抽出と検証
- ・ 改善方法の検討
- ・ 改善施策の振り返り
- ・ 改善計画の策定
- ・ その他、目的を達成するための効果的な取組

イ 周知会の実施

(ア) 周知会資料

- ・ アで作成した事例集を用いること。
- ・ 周知会開催日の遅くとも2週間前には資料を作成し、本県の事前確認を受けること。
- ・ 当該確認において指摘のあった事項については、本県と協議の上、必要な修正を行うこと。

(イ) 対象者

- ・ 県内市町の職員を想定する。なお、県内市町の情報システム部門の職員のみならず、住民課等の事業を所管する課が参加する可能性があることに留意すること。

(ウ) 実施時間、実施方式、実施時期

- ・ 実施時間は、120 分程度とする。
- ・ 実施形式は、オンライン形式とする。
- ・ 実施時期は令和 9 (2027)年 2 月から 3 月ごろを想定する。
- ・ 具体的な実施時間、実施形式、実施時期については、本県と協議の上、決定すること。

(エ) 資料の取扱い

- ・ 使用した資料一式は、電子データについては周知会終了後速やかに本県に提出することとし、紙媒体については令和 9 (2027)年 3 月 12 日 (金) までに提出すること。

(オ) その他

- ・ 周知会の実施に当たって疑義が生じた場合には、本県と協議の上、対応を決定すること。

(3) 支援対象市町の幹部向け研修の実施

支援対象市町から要望があった際には以下の点に留意し、幹部に向けた研修を実施すること。

ア 研修資料

- ・ 研修開催日の遅くとも 2 週間前には資料を作成し、本県の事前確認を受けること。
- ・ 当該確認において指摘のあった事項については、本県と協議の上、必要な修正を行うこと。

イ 資料の内容

資料の内容は、一般的な論理解説にとどまらず、幹部職員としての意思決定や組織運営に直結する内容とし、以下の観点を必ず含むこと。

- ・ DX や BPR が支援対象市町に必要とされる背景
- ・ 自治体で DX や BPR を進めていく際の幹部職員の関わり方 (マネジメント) やマインドセット
- ・ DX が形骸化・停滞する要因とその回避策
- ・ 幹部職員の関与の有無が DX や BPR の成功及び失敗に大きく影響を与えた事例

ウ 対象者

- ・ 支援対象市町における副首長、部課長級、係長級又はこれに準ずる意思決定権限を有する職員を想定する。
- ・ 日常的に政策判断、組織マネジメント等に関与している職員を想定する。

エ 研修時間、実施形式、実施時期

- ・ 研修時間は、120 分程度とする。
- ・ 実施形式は、対面形式とする。なお、研修場所の確保については、支援対象市町庁舎内の会議室等を想定しているが、当該市町の担当者と協議した上、決定すること。
- ・ 実施時期は、当該市町の繁忙期等をヒアリングした上で、決定すること。

オ 講師

- ・ 講師は、自治体における組織改革や DX 推進等に関する知見及び実務経験を豊富に有する者とする。

カ 資料の取扱い

- ・ 研修で使用した資料一式は、電子データについては研修終了後速やかに本県に提出することとし、紙媒体については令和 9 (2027)年 3 月 12 日 (金) までに提出すること。

キ その他

- ・ 研修の実施に当たって疑義が生じた場合は、本県と協議の上、対応を決定すること。

3 業務の実施体制・方法

(1) 受託者の体制

- ・ 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。
- ・ 本業務に従事する者は、本県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。

(2) 実施計画書、体制図及び実施体制表の作成

- ・ 受託者が提案した企画提案書を基に、具体的な業務内容、スケジュール、進捗管理方法等を記載した実施計画書を、契約締結後速やかに作成すること。
- ・ 業務遂行における受託者の体制を明確にした体制図並びに本県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、実施計画書と併せて提出すること。なお、内容が変更となる場合は、速やかに報告すること。

(3) 定例会の実施

- ・ 受託者は、定期的に打合せの場を設け、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、協議等の記録を作成し、本県に提出すること。
- ・ 対面又は web 会議システムで行うこと。

4 成果品

(1) 成果品

受託者は、以下に掲げる資料を作成し、本県に提出すること。

ア 実施計画書

3(2)のとおり。

イ 実績報告書

各業務の名称、履行期間、完了年月日、成果品の一覧を記載して提出すること。

ウ 窓口 DX 事例集

2(2)のとおり。

エ 幹部向け研修資料

2(3)のとおり。

オ 各種記録

2(1)イ及び3(3)のとおり。

(2) 作成方法

発注者の環境で使用可能な Microsoft Office 製品等で作成すること。なお、(1)ウ及びエについては、Microsoft Power point 形式で提出すること。

(3) 提出方法

電子データ及び紙媒体それぞれ1部ずつ提出すること。なお、電子データは電子メールによる送付を可とする。

(4) 提出期限

ア 契約締結後速やかに提出

イ 令和9(2027)年3月12日(金)

ウ 電子データは、周知会終了後速やかに提出

紙媒体は、令和9(2027)年3月12日(金)

エ 電子データは、研修終了後速やかに提出

紙媒体は、令和9(2027)年3月12日(金)

オ 作成後速やかに提出

(5) 権利の帰属

- ・ 成果品及び本業務の成果に関する権利は全て本県に帰属するものとする。

5 再委託

- ・ 本業務の履行を第三者に再委託しようとする場合には、再委託の相手方（以下「再委託先」という。）の商号又は名称及び住所、再委託を行う業務の範囲並びに再委託を行う理由等について記載した書面（様式任意）を本県に提出し、あらかじめ承認を得ること。
- ・ 再委託先に対して、本仕様書に定める各義務と同等の義務を負わせるものとし、再委託先との契約においてその旨を定めること。
- ・ 再委託先の行為について、受託者は一切の責任を負うものとする。

6 その他本業務における留意事項

- ・ 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。
- ・ 本仕様書に記載されていることを遵守した上で、本業務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。
- ・ 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。
- ・ 本業務の実施に際しては、本業務とは別に実施する本県が実施する DX 研修等との連携を図りながら進めること。