

福島県業務実態調査及びデジタル変革推進ロードマップ等策定事業 に関する委託業務仕様書（案）

1 事業目的

本県は、これまでも超過勤務の縮減を中心とする総実勤務時間の短縮に向けて、業務の見直し、制度の見直し、各種情報システムの見直し、RPA・AI等ICTツールの導入、アウトソーシングの導入等を中心に、福島県庁の業務改革を進めてきた。

しかし、県庁全体の業務の効率化を最大限に進め、以て超過勤務の縮減と新型コロナウイルス感染症等の新たな行政課題への迅速な対応を図るためには、これまでの業務改革の取組をより実効性の高い取組に進化させなければならず、従来の仕事のやり方や制度を見直し、またこれまでの取組を設計し直すなどの抜本的な見直しに取り組む必要がある。

そのため、業務の実態調査により各所属における業務の実態を十分に分析するなど、現場では何が起きているのかを事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行う必要がある。

令和2年12月25日に閣議決定された「デジタル・ガバメント実行計画」において、「地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進」として、住民の利便性向上及び行政の効率化を図るため、エンドツーエンドでデジタル化・BPR（業務工程の見直し）の取組を徹底することが重要であること、またデジタル化の効果を最大限に発揮するためにも利用者中心のサービス等に立ち返ったBPRや制度そのもの見直しに取り組むこと、まずは利用者のニーズ、利用状況及び現場の業務を詳細に把握・分析した上で、あるべきプロセスを制度・体制・手法を含めて一から検討することとされている。

本県でも、県づくりを進める上で、新型コロナウイルス感染症、頻発・激甚化する災害、人口減少・少子高齢化等の外的要因及び手続オンライン化の遅れ、従来型の仕事の進め方等の内的要因があるとして、「復興・再生と地方創生を切れ目なく進めるには、『デジタルによる抜本的な変革』を加速させる必要がある。」としており（※）、これらの課題に対して、限られたリソースを有効活用するためにも、職員の業務負担の減少や効率化を図りながら、生産性を上げていくことも考えていくべきであり、超勤時間の縮減と業務効率化の両方の視点から、まずは「県庁内のデジタル変革」を進める必要がある。

（※ 本県のデジタル変革（DX）については、別添「福島県デジタル変革（DX）推進基本方針（中間取りまとめ）」を参照すること。）

なお、県庁内のデジタル変革の取組を効率的に進めるためには、「デジタル・ガバメント実行計画」のとおり、デジタル化に先行して、まずは県庁全体を対象に「業務実態調査」を行い、業務を詳細に把握・分析し、さらにデジタル化や効率化に向けた「制度や業務、工程の抜本的な見直し」を進める必要がある。

本事業は、上記の課題を踏まえ、「従来の仕事のやり方や制度、これまでの取組を抜本的に見直すなど、業務改革の更なる推進を図ること」及び「業務改革を包含する『県庁内のデジタル変革』を、計画的、効果的、効率的かつスピード感と実現性を持って推進すること」を目的として実施するものであり、「調査→分析→推計→検証→提案」を一連の流れとして、県庁内の業務を一つ一つ徹底的に把握して課題等を可視化し、業務プロセス等の見直しを制度、手法等を含めて一から検討、検証して実施すべき取組と優先順位、手順等を整理した上で、県庁内のデジタル変革の推進に向けたロードマップ及び活動計画を策定するものである。

2 委託業務名

福島県業務実態調査及びデジタル変革推進ロードマップ等策定事業

3 委託業務の概要

(1) 業務実態調査の実施

ア 調査設計

- 調査項目及び調査対象範囲は、現時点では以下を想定しているが、調査対象者の負担と効果を比較衡量するなど、受託者の提案等を踏まえ、本県と受託者との間で協議の上、決定する。

(調査項目)

- ・ 事務分掌、関連法令・条例に加え、本事業の目的に合わせて、業務内容、専門性、定型／非定型、処理媒体（紙／データ）、業務量（時間・件数）、行政手続（書面・押印・対面の可否等）、決裁・簡易決裁等を確認するための調査項目を設ける。

(調査対象範囲)

- ・ 調査対象課室数は、約780課室（本庁、出先機関計）
- ・ 調査対象者数は、約5,700人（本庁、出先機関計）

イ 研修

- 調査は職員に負担を強いるものであるため、デジタル変革により何が良くなるのか、またデジタル変革のためになぜ調査やBPRが必要なのかを職員に理解してもらうことが重要であり、さらに回答に当たっての留意事項等の説明も必要であるため、職員の意識醸成と説明を兼ねた研修会を開催する。

（司会進行：本県、資料準備・説明：受託者）。

- 研修会は、20名程度を対象とした対面式研修を少なくとも2回以上開催するとともに、別途調査対象の全職員を対象とした非対面式研修を開催する。
- 非対面式研修は、動画により開催する。研修動画は受託者が作成（対面式研修の撮影等）の上、職員全員が閲覧できるよう、本県グループウェア上に保存する。

ウ 調査

- 調査に必要な資料は受託者が作成し、電子データを本県に提供する。
- 各職員への調査依頼、未回答者への催促及び記載不備への対応は、総務部行政経営課が行う。記載方法の問い合わせ先及び調査の回答先は、効率性及び即時性の観点から、受託者とする。
- 回答期間は、3週間以上設けることとする。

エ 仮説立案

- 回答を集計の上、業務上の課題や業務の見直しの可否、行政手続のオンライン化を阻害する仕事のやり方・制度、RPA・AI等の導入効果が大きい業務、電子決裁等デジタル化の導入効果等、本事業の目的に沿った分析を行い、仮説

を立てる。

(2) 代表業務のBPR等の検討・検証

- 業務実態調査の結果等を踏まえ、BPR等の効果が大きい業務や行政手続のオンライン化に向けて検討が必要な業務等を選定する。
(受託者が対象業務を提案し、本県が決定する。)
- 本事業を経て県庁全体にBPR等を浸透させる観点から、業務数は10業務とし、本庁各部局や県北管内出先機関の業務などから幅広く選定する。
- 選定した業務の所管課から業務工程の詳細等を直接ヒアリング(※)するなどした上で、BPRや標準化、ICT化等の改善策の検討・検証を行う。
※ ヒアリングは、受託者と業務所管課の担当職員が対面で行うことを基本とする。
- BPR等の実施効果を測定の上、県庁全体の業務について、廃止等を含めた見直しやRPA・AI等の導入、制度そのものの見直し等について、方向性等を策定する。

(3) ロードマップ及び活動計画の策定

- 検証結果と方向性等を踏まえて、行政のデジタル変革(特に県庁内部のデジタル変革)の推進に向けて、今後取り組むべき施策を検討し、業務量や効果、対外的な説明、実現のしやすさ等を踏まえて優先順位を付ける。
- 上記を踏まえ、令和3年度から令和7年度までの取組の手順等を時系列で整理した「デジタル変革推進ロードマップ」を策定する。さらに、令和4年度の取組内容をより具体的に整理した「デジタル変革推進活動計画」を策定する。

4 実施場所

福島県庁内執務室等行政経営課の指定する場所

5 業務委託期間

契約締結日から令和3年10月29日までとする。

6 成果物

本業務における成果物は以下のとおりとする。

研修動画、業務実態調査分析結果(回答、分析資料)、仮説検証結果(BPR前後の業務概要フロー)、業務課題の解決方向性の整理、他業務への展開可能性の整理、全庁業務課題の整理、施策の検討・優先順位付けの考察資料、デジタル変革推進ロードマップ及びデジタル変革推進活動計画

※ 成果品における著作権の帰属先(県庁内での利活用等)について、提案書に明示すること。

納品の際は、本県職員に納品物の内容を説明した上で検査を受け、承認を得ること。承認が得られない場合は納品物を修正すること。

なお、紙2部及び電子媒体(1部)で提供すること。

7 提出書類

契約後は次の各号の書類を提出しなければならない。

- (1) 契約締結後速やかに提出するもの
 - ・着手届
 - ・事業計画書及び工程表
 - ・その他、県が業務の確認に必要と認める書類

- (2) 業務完了後に速やかに提出するもの
 - ・完了届、実績報告書
 - ・その他、県が業務の確認に必要と認める書類

8 留意事項

- (1) 受託者は、県と連絡調整を十分に行い、円滑に業務を実施すること。
- (2) 県は、業務実施過程において、本仕様書記載の内容に変更が生じた場合、受託者に仕様変更の協議を申し出る場合がある。この場合、受託者は、委託料の範囲内において仕様変更に応じること。
- (3) 受託者は、業務実施過程で疑義が生じた場合、速やかに県に報告し協議を行い、その指示を受けること。
- (4) 受託者は、委託業務上発生した障害や事故については、大小に関わらず県に報告し指示を仰ぐとともに、早急に対応を行うこと。
- (5) 受託者が本仕様書に違反して回復の見込みがないとき、又は業務を完了する見込みがないときは、県は契約を解除して損害賠償させる場合がある。
- (6) 受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ県の承諾を得たときは、この限りではない。なお、県の承諾を得る場合は、再委託先の概要、体制、責任者及び業務内容を明記の上、事前に書面にて県に申請しなければならない。
- (7) 受託者は、本業務を通じて知り得た情報を機密として扱い、契約目的以外の利用や第三者への提供を行ってはならない。
- (8) 受託者は、本業務（再委託した場合を含む。）における個人情報の取扱いに当たっては、福島県個人情報保護条例（平成6年福島県条例第71号）を遵守しなければならない。

9 その他

この仕様書に定めのない事項又はこの仕様書について疑義の生じた事項については、本県と受託者とが協議して定めるものとする。