

## 姫路市行政手続のオンライン化支援業務 要求水準書

### 1 業務名

姫路市行政手続のオンライン化支援業務

### 2 履行期間

契約締結の日から令和8年（2026年）3月31日まで

### 3 履行場所

姫路市の指定する場所

### 4 業務目的

本市においては「姫路市総合計画「ふるさと・ひめじプラン2030」実施計画」や「第2期姫路市官民データ活用推進計画（令和5年3月策定）」などにより、令和7年度末までに、原則、すべての行政手続をオンライン化する方針を定めており、行政手続のオンライン化をスマート自治体の推進における最優先事項として位置づけ、推進している。

今般、条例に基づく行政手続を対象とした「姫路市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例（平成17年条例第76号）」及び同条例施行規則（平成17年規則第86号）について、行政手続のオンライン化の実現に必要な事項を定めるなど所要の改正を行い行政手続のオンライン化の取組のさらなる促進を図っている。

本業務は、本市の行政手続のオンライン化に向けた全庁的な取り組みをサポートすることで、市民や事業者等の利便性を向上させるとともに、多様化・複雑化する行政サービスへの対応や行政運営の簡素化・効率化による職員負担の軽減を図ることを目的としている。

### 5 業務内容

(1) 下記(2)から(4)の共通事項

#### ア 対応時間

本市開庁日の午前9時から午後5時まで（ただし、原則として正午から午後1時までを除く）

#### イ 対応場所

本市の指定する場所で行うこと。

#### ウ 対応方法

以下の方法により実施する。

- ・ 対面

打合せ場所は本市が用意する。

- ・ メール

メールアドレスは受託者が用意する。

- ・ WEB会議

受託者がWebex、Zoom、Microsoft Teams のいずれかのWEB会議システムを用いて主催者（ホスト）として会議を設定する。

- ・ 電話

回線は受託者が用意する。

## (2) 行政手続のオンライン化に取り組む本市職員への伴走型支援

国が定める「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」や市民や事業者等の利便性および行政運営の簡素化・効率化の効果が大きい「月平均処理件数<sup>※1</sup>60件以上の行政手続」を優先的に、本市職員が行政手続のオンライン化に取り組む際に本市職員に対する支援を行う。(※1:「年間の合計処理件数」を「処理が発生する月数」で除した数)

### ア 対応内容

- ・ 本市職員が作成した業務フローのチェック及び修正アドバイス
- ・ 本市職員から提供される業務フローに基づいて、株式会社TKCが提供する「TAS Kクラウドスマート申請システム(以下、「姫路市オンライン手続ポータルサイト」という。)」を用いた行政手続のオンライン申請フォームの構築

### イ オンライン申請フォーム構築

#### (ア) 設定内容(構築内容)

- ・ 項目名、入力形式の設定
- ・ 必須、編集可否の設定
- ・ 入力制限の設定(文字形式、文字数等)
- ・ エラーチェック など

#### (イ) テスト公開

- ・ オンライン申請フォームの挙動確認
- ・ テスト申請されたデータ形式の確認

### ウ 業務量の想定

- ・ 月5手続から10手続程度の行政手続のオンライン化に係る伴走型支援
- ・ 約3.0人月((3)イ及び(4)ウと併せた業務量)

## (3) オンライン化ツールに関する本市職員向けのヘルプデスク

本市が整備しているオンライン化ツールである姫路市オンライン手続ポータルサイトを利用して行政手続のオンライン化に取り組む本市職員に対して、以下のとおりヘルプデスクの役割を実施する。

### ア 対応内容

- ・ 姫路市オンライン手続ポータルサイトに係る操作方法等の問合せ対応(操作方法等について、回答できないものは受託者から当該オンライン化ツールの事業者へ問合せのうえ対応する。)
- ・ 本市職員が作成した申請フォームのチェック及び修正のアドバイス
- ・ 姫路市オンライン手続ポータルサイトのバージョンアップに伴う機能等のキャッチアップと展開

### イ 業務量の想定

- ・ 月20件から40件程度の問合せ対応等
- ・ 約3.0人月((2)ウ及び(4)ウと併せた業務量)

## (4) オンライン申請フォームの移行支援

富士通株式会社が提供する「兵庫県電子申請共同運営システム」を用いて作成された申請フォームを姫路市オンライン手続ポータルサイトへ移行する際に、本市職員に対する支援を行う。

### ア 対応内容

- ・ 兵庫県電子申請共同運営システムを用いて作成された申請フォームの姫路市オンライン手続ポータルサイトでの再構築
  - ・ 再構築時の申請フォームのチェック及び修正アドバイス
- イ オンライン申請フォーム構築
- (ア) 設定内容（構築内容）
- ・ 項目名、入力形式の設定
  - ・ 必須、編集可否の設定
  - ・ 入力制限の設定（文字形式、文字数等）
  - ・ エラーチェック など
- (イ) テスト公開
- ・ オンライン申請フォームの挙動確認
  - ・ テスト申請されたデータ形式の確認
- ウ 業務量の想定
- ・ 月50手続程度オンライン申請フォームの移行支援
  - ・ 約3.0人月（(2)ウ及び(3)イと併せた業務量）

## 6 実施体制・進捗管理

本事業を実施するにあたり、次のことを遵守しつつ実施体制を構築し、進捗管理を行うこと。

### (1) 全般事項

- ア 日本語での対応ができること。
- イ 業務を開始するにあたっては、本件に関する受託者内での役割分担を示したプロジェクト体制図を提示すること。
- ウ 業務の進め方及びスケジュール（案）を作成し、本市の承認を得ること。
- エ 本市の作業負荷が過大にならないよう考慮すること。
- オ 業務等の実施に際しては、本市が定める各種規程、規則等に従い、事故・不正行為防止対策を講ずること。
- カ 業務の円滑な実施のため、受託者は本市との連絡を密に行うこと。
- キ 受託者は、本事業に従事する者に対する雇用者及び使用者としての責任をもって労務を管理し、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、社会保険諸法令その他法令上の全ての責任を負うものとし、本市に対し一切の責任及び迷惑等を及ぼさないこと。
- ク 受託者は、本事業に従事する者に対し、必要な教育（礼儀礼節、職業倫理、守秘義務等）を行い、円滑に事業を遂行できるよう人事管理体制を確保すること。
- ケ 本市の拠点や施設等に立ち入る場合は、受託者が発行した身分証明書を常時携帯させ、必ず名札を着用させること。
- コ 受託者は、本事業に従事する者に対し、本庁舎内においては、姫路市庁舎管理規則を遵守させること。

### (2) 業務実施体制

- ア 本事業のプロジェクトマネージャー（本事業の責任者）を中心としたプロジェクトチームを編成すること。またプロジェクトチームのメンバーの役割、責任、権限等を明記した文書を本市に提出し、本市の承認を得ること。

- イ 本事業の履行にあたり、必要な能力を有した人員をプロジェクトチームに編成すること。
- ウ プロジェクト体制に変更が生じる場合は、品質を維持することを前提としたうえで、事前に本市へ報告すると共に、実施体制図を最新版に更新すること。
- エ 担当者の異動が発生する場合には、後任の担当者に対して、本業務に支障をきたさないように十分な訓練を実施した後に業務の引継ぎを行い、本市に引継ぎ結果を報告すること。
- オ プロジェクト体制図には、担当者名、連絡先を明記すること。
- カ 担当者の病気等により欠務が生じる場合は、その旨、代行する担当者の名前及び経歴・保有資格等担当者として十分な資格を有している旨を、速やかに本市へ書面にて報告し、承認を得ること。なお、代行する担当者は業務に支障をきたさないようにすることができる者を担当させること。
- キ 本市が、担当者に十分なコミュニケーション能力がないと判断した場合は、早急に担当者を変更すること。

### (3) 業務要員に求められる資格等の要件

本事業に従事する者が有する経験、資格等については、次のとおりとする。なお、本事業に従事する者の行為が明らかに業務遂行上支障をきたすと認められた場合、本市は、受託者に対して当該従事者の交代を要請する。

#### ア プロジェクトマネージャー

- ・ 本事業に関連する知識及び技術を有するとともに、事業の公共性を十分に理解し、円滑に本事業を行えること。
- ・ 令和2年4月1日以降に本事業と同様の事業にプロジェクトマネージャー又はプロジェクトリーダーとして従事した経験を有することが望ましい。
- ・ 複数の地方公共団体及び人口規模の大きな地方公共団体のプロジェクトに参画していることが望ましい。
- ・ プロジェクトマネージャーとは、本事業の計画と実行において総合的な責任を持つ職務にあたる者を言い、1名を指定する。

#### イ プロジェクトメンバー

- ・ 令和2年4月4月1日以降に本事業と同様のプロジェクトに参画した経験を有することが望ましい。
- ・ 同経験のないものを従事させる場合は、経験を有する者もプロジェクトメンバーとして参加させ、責任をもって指導にあたらせること。

#### ウ コミュニケーションルール

- ・ 受託者と本市とのコミュニケーション（報告、連絡等）を明確にすること。
- ・ 本事業は姫路市オンライン手続ポータルサイトの操作を伴うため、対面での打合せを想定しているが、Web 会議や電話、電子メール等の活用による柔軟なコミュニケーション方法も可能とする。

### (4) 作業体制

- ・ 概ね1名以上が姫路市役所に常駐すること。

### (5) 作業時間

- ・ 姫路市役所における作業時間は、本市の勤務時間とする。

- ・ ただし、本市と協議し承認が得られた場合に限り、その時間外においても履行場所で作業することができる。

#### (6) 作業場所

- ・ 姫路市役所においては、本市の指定する場所で作業を行うこと。

#### (7) 作業機器及びアカウント

##### ア 作業機器

- ・ オンライン申請フォームの作成に必要なパーソナルコンピュータ 1 台は本市が用意する。
- ・ さらに追加でパーソナルコンピュータが必要な場合は、本市及び受託者で協議する。

##### イ アカウント

- ・ オンライン申請フォームの作成用のアカウントは1アカウントを交付する。
- ・ さらに追加でアカウントが必要な場合は、本市及び受託者で協議する。

#### (8) 会議体

会議体の開催は、原則として姫路市役所にて対面で実施する。ただし、感染症（新型コロナウイルスなど）対策等の事情により対面での開催が困難な状況となった場合は、本市と受託者において協議の上で会議の開催方法を決定する。

会議終了後、速やかに会議録を作成し、本市に提出すること。

##### ア 定例進捗会議

本業務の実施に当たって、受託者は定例進捗会議を月 1 回程度定期的で開催し、委託業務の進捗状況等について実績報告書を用いて本市に報告すること。

##### イ 臨時会議

本業務の遂行にあたり、定例進捗会議とは別に個別の検討事案について詳細な協議を行う必要がある場合には、本市と受託者において臨時会議を開催する。

### 7 成果物の取扱いに関する事項

#### (1) 成果物

##### ア プロジェクト体制図

- ・ プロジェクトマネージャーやプロジェクトメンバーの役割を明記したもの。
- ・ 契約締結後、1週間以内に本市へ提出すること。

##### イ プロジェクト進捗報告書・課題管理表

- ・ プロジェクトの進捗状況を表したスケジュール、進捗報告書・課題管理表などをまとめたもの。
- ・ 随時、進捗状況を更新し会議体で提出すること。

##### ウ 実績報告書

- ・ 伴走型支援により構築したオンライン申請フォームの状況をまとめたもの。
- ・ 移行支援により構築したオンライン申請フォームの状況をまとめたもの。
- ・ ヘルプデスクの対応状況などの業務の実施状況をまとめたもの。
- ・ 随時、進捗状況を更新し会議体で提出すること。

##### エ 会議録

- ・ 定例進捗会議及び臨時会議の内容をまとめたもの。

#### (2) 契約不適合責任

- ア 契約不適合責任期間は、本構築委託契約終了後一年間とし、受託者は、業務を完了した後において、業務の目的物に隠れたる契約不適合が発見された場合は、これを無償で補修し、正常に稼働するまで責任を負うものとする。ただし、契約不適合責任期間中に初動操作が行えないものについては、当該初動操作が正常に稼働するまで責任を負うものとする。
- イ 契約不適合を修正するにあたっては、運用中の業務に影響を与えないこと。

### (3) 検収

作成した成果物は、本市担当者により速やかに検査を行い、成果物の内容が実情等に鑑みて、質・量ともに十分な内容になっていると判断されたことをもって、成果物の履行があったものとみなし検収調書の取り交わし、本事業が履行されたものとする。

## 8 業務の適正な実施に関する事項

### (1) 機密保持、資料の取扱い

本事業の遂行に際し、個人情報を含むものを使用する場合、受託者は、次の事項を遵守しなければならない。

- ア 本事業に従事する者に対し、本事業に関して知り得た情報の保護が徹底されるように指導すること。また、情報の漏洩や本事業外の利用に対して罰則が適用されることを周知すること。
- イ 本事業の遂行にあたり、「個人情報取扱特記事項」、「特定個人情報等取扱特記事項」及び「姫路市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
- ウ 受託者の故意又は過失を問わず、受託者が本事項の内容に違反し、または怠ったことにより、本市に対する損害を発生させた場合は、受託者は本市に対してその損害を賠償しなければならない。
- エ 受託者は、本事業の実施上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本事業が完了した後も同様とする。
- オ 受託者は、本事業に従事する者に対しこの義務を遵守させるための措置を講ずること。

### (2) 貸与品の取扱い

- ア 本事業を遂行する上で必要な資料等の貸与については、受託者より文書による申請を受けた上で、本市において決定するものとする。
- イ 受託者は、本市から返却請求があった場合は、速やかに資料等を本市に返却するものとする。
- ウ 本事業を終了又は契約解除する場合には、本市から貸与された資料等を速やかに返却又は廃棄もしくは消去すること。その際、本市の確認を必ず受けること。
- エ 受託者は本市により提供された資料等を本事業以外の目的のために使用しないものとする。

### (3) 一括再委託の禁止

- ア 受託者は、本件に係る履行の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、緊急その他真にやむを得ない事情により再委託する必要があると認められた場合はこの限りではない。

- イ 再委託先は、姫路市競争入札参加停止措置要綱に基づく措置期間中の者、または姫路市暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。
- ウ アにおいて、再委託先、再委託の内容、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理方法等を書面により本市に提出し、書面で承認を得ること。
- エ アにおいて、受託者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、本市に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- オ 本提案時において、一部業務を再委託することを予定している場合は、再委託先、再委託の内容、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理方法等を関係法人として提案書上に明記すること。

#### (4) 著作権等

- ア 著作権は、提案者に帰属する。ただし、このプロポーザルに関する公表その他本市が必要と認めるときには、本市は提案資料の全部又は一部を提案者の承諾を得ずに無償で使用できるものとする。
- イ 提案内容に含まれる特許権、実用新案権、意匠権、商標権等の日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっている方法等を提案に使用した結果生じた責任は、原則として提案者が負うものとする。

#### (5) 受託者の責務

業務内容について大幅な欠落・品質不良等により本案件の遅延等が生じた場合、責任を持って問題解決にあたること。その際、受託者の責任において、本市の業務に支障がないようにすること。