

# 業務委託仕様書

大石田町フロントヤード改革推進支援業務委託

令和8年3月

山形県大石田町

## 第1 業務名

大石田町フロントヤード改革推進支援業務

## 第2 業務の目的

### 2-1 背景

大石田町（以下「本町」という。）は、山形県のほぼ中央に位置する人口約5,758人（令和7年11月30日時点）の自治体である。高齢化率は45.9%に達し、職員一人が複数の業務を兼務する体制が日常となっている。

一方で、窓口業務は紙の書類を中心としたやり取りが続いており、住民は複数の窓口を回り、同じ内容を何度も記入する必要がある。こうした手続きの手間は住民の負担となるだけでなく、職員の定型的な事務作業の時間を増やし、本来力を入れるべき相談対応や地域づくりの業務に十分な時間を充てられない原因となっている。

### 2-2 理想状態

本業務を通じて、次の5つの理想状態を目指す。

- ア 住民は、デジタルからでも窓口からでも同じ一つの入口で手続きでき、データが一元的に集約される（シングルソース）状態。
- イ 役場がデジタルサービスを開始したことを住民全員が認知している状態
- ウ 認知した住民が、「開始したデジタルサービスが使いやすいそうだな」「自分もやってみたい」と思えるような共感を醸成し、対象者が円滑にデジタルサービスへと移行する状態
- エ 構築するデジタルサービスの第一印象が「シンプル・カンタン・ベンリ」と誰もが思える利便性の高い状態

オ 主に本事業を担当する役場職員を対象に、ア～エを通して生まれるリソース（時間・人材・予算）の再配分といった本事業の本質的な目的の理解、プロジェクトマネジメント・ロジカルシンキング・クリティカルシンキングなどの変革に必要なスキル、デジタルサービスの開発・運用や住民とのコミュニケーションを推進するための基礎知識などの習得に向けて、人材育成プログラムが根付き始めた状態

## 2-3 事業の概要

本業務は、「大石田町 2040 ビジョン」が掲げるデジタル社会の実現に向けた取組の一環として実施するものである。主に福祉分野を対象に、住民が自宅等からの申請でも窓口での申請でも、同一のデジタル申請ツールを用いて手続きを行える「シングルソース型フロントヤード改革」を進める。

住民が自宅等からスマートフォンで申請した場合も、役場の窓口でスマートフォン申請を支援した場合も、同じフォーム・同じデータ形式で処理される仕組みを構築し、手続きのデジタル化と業務の効率化を同時に実現する。これにより、住民にとっては「シンプル・カンタン・ベンリ」な手続き体験を、職員にとっては事務作業の大幅な削減を実現する。

また、本業務では単なるシステム導入ではなく、住民に「利用される」デジタルサービスを設計・提供することを本質的な目標とする。住民の行動変容を促し、デジタルサービスの利用が自然に選択される環境の構築を目指すため、住民がデジタルサービスを認知し、実際に利用し、継続的に活用していくまでの一連の利用体験（カスタマージャーニー）を踏まえたサービス設計及び利用促進に取り組む。デジタル ID 及びデジタルポスト等の整備により、役場からの通知や情報提供、各種手続きをデジタルで円滑に利用できる環境を整備し、住民と役場の新しいコミュニケーションの形を構築する。

これらの取組を通じて、住民とのコミュニケーションを重視した「誰一人取り残されない次世代の役場」の実現を目指す。

## 2-4 住民との関わり方の方針

デジタル申請は、単に構築するだけでは利用されない。本業務においては、住民が行政サービスを「認知→共感→利用→満足→推奨」するカスタマージャーニーの各段階に応じた戦略的コミュニケーション設計を行い、広告／PR・マーケティング・カスタマーサクセス等の専門的知見を活用しながら、対象住民が「みんな知っている・みんな使っている」状態を実現することを基本方針とする。

このため、受託者はデジタルサービスの専門家及びコミュニケーション（広報／PR・マーケティング・カスタマーサクセス等）の専門家と連携し、UI／UXの改善と住民への届け方の両面から取組を推進すること。

また、デジタルに苦手意識のある住民に対しても職員による操作支援を通じてデジタル申請を可能とすることで、誰一人取り残されないフロントヤード改革を実現する。

行政サービスの提供にあたっては、デジタルサービスの利用を基本としつつ、窓口等による支援も含め、誰一人取り残されない形で住民とのコミュニケーションを行う。

## 第3 履行期間

契約締結の日から令和9年3月19日までとする。

## 第4 履行場所

大石田町役場及び受託者の事務所とする。ただし、本町との協議の上、必要に応じてリモートでの業務遂行を認めるものとする。

## 第5 業務内容

受託者は、以下の業務を実施すること。

## 5-1 企画・検討

### (1) 対象手続きの整理

住民基本台帳業務及び福祉業務（子育て支援・児童福祉・母子保健等）の中から、デジタル化する手続きの範囲を整理すること。特に、子育て世帯のライフイベントに関わる手続きを優先的に対象とすること。

### (2) 目指すフロントヤードの姿の設定

「第2 業務の目的」に掲げた目指す姿を踏まえ、本町にとって実現可能で具体的なフロントヤードの将来像を設定すること。

### (3) カスタマージャーニーの設計

住民が手続きを「認知→共感→利用→満足→推奨」という流れの中で、それぞれの段階での行動・気持ち・つまづきを整理し、段階ごとの具体的な施策を立案すること。特に、「認知度」「利用率」「満足度」について数値目標を設定すること。

### (4) 業務要件の定義

現在の業務の流れ（現在の業務フロー）を把握した上で、シングルソース型の新しい業務の流れ（新しい業務フロー）を設計すること。令和6年度に実施した全庁業務量調査の結果を活用すること。

業務フローの設計にあたっては、E CRS（排除・結合・入替・簡素化）の考え方を踏まえた業務改革（BPR）の手法を活用し、住民視点での手続きプロセスの洗い出しと課題整理を体系的に行うこと。その際、受託者は本町職員に対してBPRの進め方について必要な助言（プロジェクトマネジメント・クリティカルシンキング・ロジカルシンキング等）を行いながら、協働して業務改善に取り組むこと。

## 5-2 サービスデザイン・ツール導入

### (1) 現行システムの理解

以下のシステムについて理解し、デジタルサービス（導入済みのLoGoフォーム

及び xID（公的個人認証のみ））との連携を想定した整理を行うこと。

ア 住民基本台帳・子育て支援・児童手当システム（株式会社 TKC）

イ 健康管理システム（株式会社日情システムソリューションズ）

## （2）システム要件の定義

デジタル申請画面（LoGo フォーム等）について、「5-1 企画・検討（4）」で整理した内容をもとに、使いやすさ（UI/UX）を含むシステムを検討すること。「シンプル・カンタン・ベンリ」を設計の基本方針とし、住民が直感的に操作できるデジタル申請画面について要件を明確にすること。

## （3）ツールの調査・選定・調達

以下のツールについて調査し、選定・調達を行うこと。既に本町が導入しているツールを最大限活用し、特定の事業者による個別開発ではなく、広く使われている SaaS（クラウドサービス）の組み合わせで構築する方針とすること。

ア デジタル ID（xID）：公的個人認証による本人確認・自動入力を行うもの

イ デジタルポスト：決定通知やお知らせをデジタル配信するもの

ウ デジタル申請関連：LoGo フォームの機能拡張を含むもの

エ 分析ツール（BI ツール等）：データの集計・可視化に用いるもの

オ RPA 等ツール：LoGo フォームから出力した CSV データを基幹システムに自動入力するためのもの

## （4）ツールの導入・初期設定

選定したツールを導入し、初期設定を行うこと。基幹システムとの連携は、まず CSV 出力・取込みなど現実的な方法から始め、将来の自動連携にも対応できるよう、システム同士を緩やかにつなぐ設計（疎結合構造）とすること。

## （5）新しい業務フローの設計

ツール導入後の業務の流れを、以下の3つのフローごとに設計すること。

ア 手続受付：デジタル申請及び窓口申請を共通のフォームで受付する仕組み

イ 申請支援：デジタル申請が難しい住民への窓口支援

ウ 通知運用：役場から住民への通知及び情報提供

なお、各フローについては、具体的な業務一覧及びチェックリストを作成し、受託者と本町の役割分担を明確にすること。

## **(6) ユーザーテストの実施**

以下の2種類のテストを実施し、結果を報告すること。

ア 住民向けユーザーテスト：対象となる住民（子育て世帯等）の協力を得て、画面の使いやすさ、手続きを完了できるかを検証する。

イ 職員向けユーザーテスト：職員が実際の業務に沿ってシステムを操作し、運用上の問題点を洗い出す。

## **5-3 コミュニケーション戦略（住民への周知・利用促進）**

### **(1) ターゲット別の戦略検討**

以下のターゲット層ごとに、伝え方・届け方の戦略を検討すること。コミュニケーション施策の検討にあたっては、町の人口や情報到達効率など地域の実情及び住民特性を踏まえ、本町職員と連携しながら設計すること。

ア デジタルに慣れている層：スマートフォン活用に前向きな層を起点にデジタル利用を広げる。

イ デジタルに不慣れな層：窓口での伴走支援を通じ、デジタルへ移行してもらう。

### **(2) コンテンツの企画・制作**

ホームページ、SNS、広報誌、チラシ、ポスター等の媒体の特性を踏まえ、住民への認知向上及びデジタルサービスの利用促進につながるコンテンツの企画及び制作を行うこと。

あわせて、各媒体の特性に応じた効果的な情報発信の方法を検討すること。

### **(3) 説明会の開催等**

住民の理解促進及び利用促進を目的として、町と連携しながら、住民向け説明会の開催、庁舎内外での案内掲示、資料配布等を実施すること。また、住民が実際にデジタルサービスを体験できる機会を設けることや、地域の行事や住民が集まる機会等を活用しながら周知を行うこと。

### **(4) デジタル申請ポータル（手続き専用ポータルサイト）の構築**

デジタル申請ポータル（手続き専用の Web ページ）を構築すること。

出産・子育てなどのライフイベント別または目的別に手続きを整理し、各手続きには LoGo フォーム/xID への遷移ボタンを設置すること。

また、本町ホームページからアクセスできる導線を整備し、住民が必要な手続きに簡単にたどり着ける構成とすること。

あわせて、システムの安定稼働やセキュリティ等の非機能要件についても整理すること。

### **(5) 利用促進**

住民への認知向上及び利用促進を目的として、広報施策の企画及び実施を行うこと。その際、住民が行政からの通知やお知らせをデジタルで受け取ることができる「デジタルポスト」の考え方を取り入れ、通知を起点としてサービス利用が広がる仕組みを検討すること。

例えば保育園の決定通知や健診のお知らせ等、住民に届く頻度が高い通知のデジタル化から取り組むことで、住民が自然にデジタルサービスの便利さを実感できるよう配慮すること。

また、住民が通知を受け取れることをきっかけとして、ポータルサイトを通じて関連する手続きや情報に円滑にアクセスできるよう、情報発信及び導線設計を行うこと。

## 5-4 データ分析

### (1) 成果指標 (KPI) の設計

本業務では、現時点で想定される KPI を設定しているが、事業の進捗状況や施策の実施状況を踏まえ、必要に応じて KPI の追加又は見直しを行うものとする。

- ア デジタル申請の利用率
- イ 手続きごとの完了率・差し戻し率
- ウ 処理にかかる日数・窓口での待ち時間
- エ 来庁者数
- オ デジタルポストの開封率
- カ 住民の満足度
- キ 認知率
- ク 人材育成プログラムの実施状況（研修回数・受講率等）
- ケ 職員の満足度

### (2) BI ツール等の導入／データの可視化・報告

集めたデータをグラフや表で分かりやすく表示する BI ツール等を導入し、設定すること。また、データの状況を把握できるダッシュボードを作成し、デジタルサービスの利用状況や施策の効果を確認できるようにするとともに、職員が活用できるよう支援を行うこと。

### (3) データに基づく改善の提案

分析結果をもとに、対象手続の拡大順序、住民への案内文の改善、動線見直し、職員研修の内容などについて改善策を検討し、提案すること。

## 5-5 報告書の作成

### (1) 中間報告

事業の中間時点で、進捗状況・課題・今後の方針をまとめた中間報告資料を作成すること。

## (2) 最終報告

事業全体の結果と成果、今後に向けた提言をまとめた最終報告資料を作成すること。

## (3) 成果報告書

総務省への報告に必要な成果報告書を作成すること。他の小規模自治体でも参考にできるように、汎用的な形式でまとめること。

## 5-6 プロジェクト管理

事業全体の進行管理として、以下を実施すること。

- ア プロジェクト計画書の作成とスケジュール管理
- イ 定例会議の開催（月1回以上：オンライン可）と議事録の作成
- ウ 課題管理表の作成と更新
- エ リスク管理と品質管理
- オ 基幹システムの事業者など関係機関との調整の支援
- カ 本町職員への技術的な助言と、事業終了後も運用できるようにするための知見の引き継ぎ
- キ 本町職員を対象として、プロジェクトマネジメント、クリティカルシンキング及びロジカルシンキングに関する基礎的な研修又はレクチャーを実施し、職員が自ら業務改善を推進できる組織的素地の形成を支援すること
- ク Slack等のコミュニケーションツールを活用した本町との日常的な情報共有

## 5-7 ツール導入に係る経費

以下のツールの導入費用を本業務の経費に含めること。

- ア デジタルID（xID）
- イ デジタルポスト
- ウ デジタル申請関連
- エ 分析ツール（BIツール等）

オ RPA 等ツール（基幹システムへのデータ自動入力等）

カ その他必要と認められるもの

## 第6 成果物一覧

受託者は、以下の成果物を提出すること。形式は電子データ（Microsoft Office 形式又は PDF 形式）とする。

No.	成果物	提出時期	形式
1	プロジェクト計画書（工程表含む）	契約後速やかに	Word/PDF
2	業務要件定義書 （カスタマージャーニーマップ含む）	企画・検討完了時	Word 又は PPT /PDF
3	新業務フロー設計書	設計完了時	Word/PDF
4	ダッシュボード	分析開始前	---
5	中間報告書	事業中間時点	PPT/PDF
6	最終報告書	事業完了時	PPT/PDF
7	成果報告書	事業完了時	Word/PDF
8	議事録（定例会議等）	各会議後速やかに	Word

## 第7 求められる要件

### 7-1 実施体制

#### （1）全体監修

本業務の実施にあたり、業務全体の方向性及び品質確保の観点から助言及び監修を行う全体監修者を配置すること。

全体監修者は、プロジェクトマネージャーと連携しながら、本業務の重要事項に関する助言及び成果物の確認等を行うものとする。

#### （2）プロジェクトマネージャー

本業務の全体を統括するプロジェクトマネージャーを配置すること。

プロジェクトマネージャーは、自治体のフロントヤード改革又は DX 推進に関する実務経験を有する者であること。

また、業務の進行管理、関係者との調整及び自治体職員との連携を行うこと。

### **(3) 専門人材の配置・専門企業との連携等**

以下の分野に精通した専門人材等を配置又は連携すること。

#### **ア デジタルサービス人材**

デジタルサービス（サービスデザイン、UI/UX 設計等）に関する実務経験を有する専門家を配置すること。

#### **イ コミュニケーション人材**

住民とのコミュニケーション（広報、マーケティング、広告等）に関する実務経験を有する専門家を配置すること。

#### **ウ データ分析人材**

データ分析及び BI ツール等を活用したデータの可視化・分析に関する実務経験を有する専門家を配置すること。

#### **エ システム人材**

RPA 等の開発に関する実務経験を有する専門家を配置すること。

(注) ア～エについては、外部の専門事業者へのアウトソーシングによる対応を妨げないものとする。ただし、その場合も受託者が責任を持って品質管理及び進捗管理を行うこと。

### **(4) 体制表の提出**

業務開始時に、業務体制表（氏名、役割、経歴等）を提出すること。主要な担当者を変更する場合は、事前に本町の下承を得ること。

## **7-2 情報セキュリティ**

(1) 本業務で扱う個人情報については、個人情報の保護に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（マイナンバー法）及び大石田町個人情報保護法施行条例その他関係法令、別記

「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

- (2) プライバシーマーク又は ISMS (ISO27001) の認証を取得していること。  
又はこれと同等以上のセキュリティ管理体制を有していること。
- (3) 情報セキュリティ対策に関する管理体制及び実施手順を定めた書類を本町に提出すること。
- (4) 本業務において知り得た情報は、業務目的以外に使用してはならない。また、第三者に漏えいしてはならない。この義務は、契約終了後も存続すること。
- (5) 受託者は、本業務の遂行に関連して知り得た発注者の営業上、技術上その他一切の情報を秘密として取り扱い、発注者の承諾なく第三者に開示又は漏えいしてはならない。受託者は、本業務を第三者に再委託する場合には、当該第三者に対して本仕様書と同等の秘密保持義務を課すものとする。なお、再委託先による秘密情報の取扱いについては受託者が責任を負うものとする。
- (6) 情報セキュリティに関する事故が起きた場合は、直ちに本町に報告し、対策を講じること。

### **7-3 スケジュール管理**

- (1) 契約後速やかにプロジェクト計画書と詳細な工程表を作り、本町の承認を得ること。
- (2) 月1回以上の定例会議（オンライン可）を開き、進捗・課題・リスクを報告すること。
- (3) スケジュールに遅れが生じそうな場合は、速やかに報告し、対策を協議すること。

### **7-4 品質管理**

- (1) 成果物の品質を確保する体制を整え、本町に報告すること。
- (2) 各成果物は納品前に社内検証を実施し、品質が確保されていることを確認すること。

- (3) 本町が成果物の修正を求めた場合は、速やかに対応すること。

## 7-5 汎用性と持続可能性

- (1) システムや業務の仕組みは、広く使われている SaaS の組み合わせを基本とし、特定の事業者による特注開発に頼らない構成とすること。
- (2) 町職員が自ら手続きの追加・修正・運用改善を行える構造とすること。
- (3) 基幹システムの標準化など将来の変化にも柔軟に対応できるよう、システム間を緩やかにつなぐ設計とすること。
- (4) 成果及びノウハウが他の小規模自治体に横展開可能な汎用性を確保すること。

## 7-6 使いやすさへの配慮（アクセシビリティ）

- (1) 住民向けの Web ページやデジタル申請画面は、Web アクセシビリティの規格（JIS X 8341-3:2016 適合レベル AA）に準拠すること。
- (2) やさしい日本語を含む多言語対応について、本町と協議の上、必要に応じて対応すること。
- (3) 高齢者やデジタルに不慣れな方でも見やすく使いやすい画面設計とすること。

## 第8 その他特記事項

- (1) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、本町と受託者が協議の上、決定するものとする。
- (2) 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。業務の一部を再委託する場合は、事前に本町の書面による承認を得ること。再委託先に対しても本仕様書に定める義務と同等の義務を課すこと。
- (3) 本業務の実施に伴い作成された成果物に関する一切の知的財産権（産業財産権（特許権、実用新案権、意匠権及び商標権をいう。）及びその他の知的財産権（知的財産基本法第2条第2項に規定するものをいう。）並びにこれらの権利の登録を受ける権利を含む。）は、本町に帰属するものとする。

- る。
- (4) 受託者は、成果物に関し、本町が利用するにあたって第三者の知的財産権その他の権利を侵害しないことを保証すること。万一、第三者との間で権利侵害に関する紛争が生じた場合は、受託者の責任と費用負担において解決すること。
  - (5) 受託者は、本業務の成果物について、著作者人格権（著作権法第 18 条から第 20 条に規定する権利をいう。）を行使しないものとする。
  - (6) 受託者は、本業務の実施にあたり、本町が保有する資料・データ等を必要とする場合は、事前に本町に申し出ること。本町は、その必要性を認めたときは、これを受託者に提供する。なお、提供を受けた資料等は業務完了後速やかに返却又は適切に廃棄すること。
  - (7) 受託者は、本業務の経費について、適正な証拠書類を整備・保管し、本町の求めに応じて提示すること。
  - (8) 受託者は、本業務に関する会計検査等に対応すること。
  - (9) 受託者は、本町が実施する総務省への報告、視察対応等に必要な協力を行うこと。
  - (10) 本業務の遂行に必要な旅費は、受託者の負担とする。ただし、本町が特に指示した出張については、別途協議の上、実費を精算するものとする。
  - (11) 受託者は、本業務の終了に際して、後続の業務を円滑に引き継ぐため、引継ぎ資料の作成及び説明を行うこと。
  - (12) 受託者は、本業務の実施期間中及び終了後においても、データの取扱い及び管理に万全の注意を払い、情報漏えい等の事故が発生しないよう適切な措置を講ずること。

以 上