

下呂市オンライン手続き拡充等業務委託 仕様書

令和8年6月

下呂市

## 1 業務名称

下呂市オンライン手続き拡充等業務委託

## 2 委託期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

## 3 履行場所

下呂市が指定する場所

## 4 業務の目的

本市においては、総人口の減少および高齢化率の上昇が進む中、市民の移動に伴う時間・体力・交通費の負担軽減や、多様なライフスタイルに寄り添った行政サービスの提供が喫緊の課題となっている。

本業務はこれらの課題を解決するため、マイナンバーカードを用いたオンライン申請環境の拡充や、誰もが迷わず利用できる「下呂市オンライン手続きプラットフォーム」を構築し、24時間いつでも手続きが完結できる「行かない窓口」を確立する。併せて、これらのデジタル窓口を市民にとって真に使いやすく、かつ迅速にサービス提供できるものとするべく、市民起点のUI/UXデザインに基づく申請プロセスの最適化を実施し、市民の利便性向上を極大化する。

## 5 業務内容

受託者は、下呂市(以下「本市」という。)が指定する要件に合わせ、以下の(1)から(4)に掲げる業務を遂行すること。

### (1) 市民起点の申請プロセス最適化に向けた分析・設計業務

市民がオンライン申請を利用する際の「迷い」や「手戻り」を徹底的に排除し、快適なユーザー体験(UX)を提供するための分析およびプロセス設計を行う。

#### 1. 対象手続きの選定支援

子育て・福祉・税関係領域等を中心に、市民の利用頻度やオンライン化による利便性向上の効果が高い15手続き程度を本市と共同で選定すること。そのうち、3手続き程度については、事業者が詳細なヒアリングを行い、先行モデルとして手続き設計を行うこと。

#### 2. 申請プロセスの最適化(UI/UX設計等)ワークショップの実施

選定した全対象手続きについて、ワークショップ形式により市民の視点に立った現状の手続きにおける課題(As-Is)の抽出と、理想的な手続きプロセス(To-Be)の設計・可視化を行うこと。整理内容は、市民の操作動線および申請・入力項目の最適化(重複や分かりにくい専門用語の排除等)を主眼とすること。

### (2) オンラインフォーム構築・実装支援業務

#### 1. オンラインフォーム作成ワークショップの実施

前項の設計に基づき、15手続き程度のオンラインフォーム(本市が指定する「LoGoフォー

ム」環境)を構築するためのワークショップを実施し、作成から公開に向けた技術的アドバイスや設定支援(1手続きあたり1日分を想定)を行うこと。

## 2. 本人認証機能の実装支援

安全で確実なデジタル手続き環境を提供するため、マイナンバーカードを用いた公的個人認証やパスワード認証等を適切に組み合わせた認証環境の構築を支援すること。

## (3) オンライン手続きプラットフォーム(HP等)構築支援業務

市民がオンライン手続きを行うポータル環境およびサポート体制の構築を支援すること。

### 1. 案内ポータルの設計・構築支援

市民が目的の手続きに迷わず、スムーズにアクセスできるよう、分かりやすいインターフェース(UI/UX)を備えた手続き受付ホームページ等の作成を支援すること。

### 2. 市民向けサポート機能の実装支援

高齢者やデジタル機器の操作に不慣れな市民でも安心して利用できるよう、手続き方法を分かりやすく伝える「動画解説機能」や「Q&Aサポート機能」等のプラットフォームへの実装を支援すること。

### 3. 不達・遅延防止機能の整備

申請完了時に市民へ確実に通知を行う「自動返信メール機能」や、市民自身が手続きの「処理状況(ステータス)」をリアルタイムで確認できる機能を整備すること。

## (4) 運用定着・持続可能なサービス提供のための自走化支援業務

### 1. 案内マニュアルの作成支援

市民向け(操作ガイド)および本市が運用するための手順書の作成を支援すること。

### 2. 自走化に向けた分析環境およびナレッジの提供

受託者は、委託期間終了後も本市が市民ニーズに基づいてデジタル窓口を継続的に維持・改善(PDCA)できる体制を確立するため、以下の支援を行うこと。

#### ア) 利用状況等の可視化・分析環境の構築

市民の利用状況や効果測定(KPIの達成状況等)を視覚的に集約・分析できる環境(データ分析ツール、ダッシュボード、またはこれらに類するデータ集計・分析手法)を構築または提供すること。なお、当該環境は本市関係職員(30名程度を想定)が効果的に活用・共有できるものとする。

#### イ) 先進事例・運用ノウハウの共有

オンライン手続きの利用率向上やサービス改善の参考とするため、他自治体におけるデジタル行政サービスの先進事例、市民向けプロモーションの成功要因、あるいは関連する運用ノウハウ(ナレッジ)を、本市職員に対して適切に提供・共有する仕組み(情報提供、レポート、勉強会等)を有すること。

## 6 個人情報保護

受託者は、本業務の遂行にあたり、個人情報の保護に細心の注意を払い、他に漏らしてはならない。受託者が本業務の遂行上知り得た個人情報や法人情報については、個人情報保護法等の関係法規を遵守し、受託者の責任において厳重に管理するとともに、他の目的への転用は行わないこと。本業務の契約が終了し、または、解除された場合も同様とする。

## 7 その他

- 受託者は、常に本市からの連絡を受けることができる体制を有するものとする。
- 受託者は、業務の進行上疑義が生じた場合には、市担当者へ随時報告し相談することとする。
- 本仕様書に関し疑義を生じた事項又は本仕様書に定めのない事項については、その都度本市と協議を行なうこととする。
- 本業務について1社のみで対応が難しい場合や効果的・効率的な運営が可能になる場合、協力会社と共同で提案することを可とする。ただし、本業務および協力会社の管理について、全ての管理責任を受託者が果たすものとする。

## 8 提出書類

落札後に、以下の書類について電子媒体で提出すること。

- 業務計画書、導入スケジュール、実施体制図
- 申請プロセス最適化ワークショップ成果物（対象手続き一覧、最適化プロセス図等）
- 構築フォーム一覧、設定パラメーター一覧
- 運用マニュアル、操作マニュアル
- 定例会等の打ち合わせ議事録