

電子申請に係る課題解決支援業務 委託仕様書

令和7年3月

神戸市

企画調整局デジタル戦略部

目 次

1 本業務の背景・目的	1
2 業務日程及び場所について	1
2.1 業務期間	1
2.2 スケジュール	1
2.3 履行場所・業務場所	1
3 業務内容	1
3.1 E-KOBE 電子申請フォームの品質向上	1
3.2 電子申請の進捗に伴う課題への対応	1
3.3 プロジェクト管理業務	2
4 納品	2
4.1 成果物	2
4.2 成果物の納品場所	2
4.3 納品形態	3
5 委託料及び支払い	3
6 その他留意事項	3
6.1 情報管理について	3
6.2 再委託について	3

1 本業務の背景・目的

本市では「行財政改革 2025」を策定し、行政手続きのオンライン化に対する市民のニーズの高まりも踏まえて電子申請を始めとする「行政手続きのスマート化」を進めており、令和 7 年度にスマート化率 70%の目標を達成する見込みである。電子申請のプラットフォームとして令和 3 年度より e-KOBE「神戸市スマート申請システム」の運用を開始し、e-KOBE で受け付けられる手続きを拡大しているところであるが、これに伴い様々な課題も生じている。本業務では電子申請における課題の抽出から課題解決まで行い、市民の利便性向上や負担軽減、電子申請率向上、職員の業務効率化や負担を軽減することを目的とする。

2 業務日程及び場所について

2.1 業務期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

2.2 スケジュール

電子申請フォームを構築・運用している手続き所管課へのヒアリングや調整は、所管課の繁忙期を考慮したうえで、各課別に最適なスケジュールを設定の上進める必要があるため、スケジュールは協議のうえ決定するものとする。

2.3 履行場所・業務場所

神戸市役所本庁舎、その他委託業務の実施に関連する場所 ※本市への常駐は不要。

3 業務内容

3.1 e-KOBE 電子申請フォームの品質向上

本市で運用中の e-KOBE「神戸市スマート申請システム」で申請を受付けている手続きの電子申請フォームについて市民の利便性向上や負荷軽減、申請不備率の低減による職員の業務負担軽減になるような改善提案を行うこと。申請項目が多く申請に時間がかかる、入力内容が分かりづらい、市で保有している情報が申請項目にある等を観点として具体的な改善内容の提示を想定しているが、他の改善ポイントとなる観点についても提案すること。

改善提案対象とする手続きは 20 手続き程度を想定しているが、本市と受託者との協議により決定するものとする。改善の効果を測定する指標についても提案すること。

別紙にて令和 5 年度に e-KOBE で申請を受付けていた手続きのうち、申請件数の多いものの一覧を提示するので提案において参考にすること。

また、申請フォームの改善提案をもとに、共通的・汎用的な改善項目を抽出し、今後新規に電子申請フォームを作成する際に同様の課題が発生しないよう新規電子申請フォーム作成時の指針・注意点をまとめたもの(チェック項目等)を作成し、全市的に電子申請フォームの品質を維持できるような仕組み作りを行うこと。

e-KOBE:

<https://lgpos.task-asp.net/cu/281000/ea/residents/portal/home>

3.2 電子申請の導入に伴う課題への対応

電子申請の導入に伴い増加している職員負担の軽減に向けた検討やデジタル庁が進める施策への対応、オンライン化を進めていくにあたって生じている様々な課題の検討及び解決に向けた取り組みの支援を行うこと。具体的な支援内容については協議の上決定するものとするが、年間 40 人日程度の工数を想定している。

3.3 プロジェクト管理業務

本業務を遂行するにあたり、受託者は具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成し、プロジェクトを管理すること。業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設け、要員を配置すること。プロジェクト計画書に基づき、スケジュール管理、課題管理を実施すること。プロジェクト計画書の見直しを行う場合は、その都度本市へ報告・承認を得ること。

◆会議の実施について

- ・月次報告会議（月 1 回）として本業務の進捗状況及び課題について報告を行うこと。
 - ・報告書類は会議開催前日までに準備し、提出を完了すること。
 - ・会議終了後は、会議内容を書面で本市へ報告し了承を得ること。
- なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。

4 納品

4.1 成果物

本業務で想定している成果物は以下の通りである。成果物を作成し、本市の検収を受けること。また、提案内容に応じて追加で作成する成果物がある場合は提案書に記載すること。

① プロジェクト計画書

プロジェクトの範囲、業務実施体制図、作業構成、マスタースケジュールなど、本業務のプロジェクト全体の実施計画を示し、契約締結から 2 週間以内に提出すること。計画変更の際は、都度本市へ報告・承認を得ること。

② 進捗報告書・課題管理表

進捗状況、課題の発生状況・対策・顛末などをまとめたもの。月次報告会議で提出すること。

③ 各業務の成果物

- ・e-KOBE 電子申請フォームの品質向上
改善提案一覧、新規フォーム作成時の資料、効果測定方法、その他業務で作成した資料
- ・電子申請の導入に伴う課題への対応
業務で作成した資料一式

成果物の作成にあたっては、以下の点に注意すること。

- ・成果物は特に指定がない限り電子データとし、全て日本語表記とすること。
- ・電子データの場合、特に指定がない限り、本市職員が「Microsoft Office 2016 Professional」で編集できるソフトで作成すること。それ以外のソフトを使用する際には本市に相談すること。なお各成果物の著作権は神戸市に帰属する。

4.2 成果物の納品場所

本市が指定する場所とする。

4.3 納品形態

電子データで納品すること。

5 委託料及び支払い

委託料は、本仕様書に定める業務内容を履行するための経費とする（運営設備、消耗品、交通費、光熱費等及び要員に要する費用についてはすべて本委託費に含む）。

委託料の支払いは、受託業者と相談の上決定する。

6 その他留意事項

6.1 情報管理について

本市から提供する資料等については、情報漏洩を防止するための適切な措置を講ずること。受託者は、本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、本市の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受託者は本業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務を完了した後もまた同様とする。

- ・セキュリティ管理について

(1) 「秘密保持に関する特記事項」を遵守すること。

(2) 業務責任者及び業務従事者は、作業場所においては常に身分証明書を携行するものとする。

(3) 受託者の業務責任者及び業務従事者は、システムを使用する場合は、本市の定めるアカウント、パスワードを用い、セキュリティの保全に努めること。

(4) 業務で使用する端末機及び個人情報や秘密（「秘密保持に関する特記事項」第3に規定する秘密の範囲のもの）を記録した磁気媒体や帳票等の情報資産を作業場所から持ち出してはならない。ただし、書面にて本市の承諾を得た場合にはこの限りではない。

- ・個人情報保護について

本業務に際し、個人情報を扱う場合は、関係法令及び「神戸市情報セキュリティポリシー「情報セキュリティ遵守特記事項」」を遵守すること。

神戸市情報セキュリティポリシーについては、以下のホームページを参照すること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

6.2 再委託について

本調達の一部を第三者に委託する場合は、以下の事項に留意のうえ、本市の承認を得ること。ただし、本業務の全部または大部分を第三者に再委託することは禁止する。本業務の一部を第三者に委託する場合は、事前に委託内容及び委託先の名称、その他必要な事項を本市へ報告し、本市の書面による承認を得ること。なお、この場合、受託者は、本仕様書に定める各事項を第三者に遵守させること。また、責任の所在を明確にすること。ただし、受託者の責任は回避されないこと。