

新潟市サービスデザインに基づく行政手続オンライン化等の伴走支援業務 委託仕様書

1 委託業務名

新潟市サービスデザインに基づく行政手続オンライン化等の伴走支援業務

2 契約期間（予定）

令和5年6月1日（木曜）から令和6年3月29日（金曜）まで

委託候補者の決定後速やかに契約に向けた協議を実施し、契約完了次第事業を開始する。

3 業務背景・目的

本市では、次期総合計画の政策目標として2030年度までに行政サービスのデジタル化により利便性が向上したと思う市民の割合を52%まで引き上げることが目標としており、その実現のためには単にデジタル技術を導入するだけではなく、市民に分かりやすく使いやすいと思っただけのサービスを提供する必要がある。

国においても、デジタル庁は誰一人取り残されないデジタル社会の実現に向けて、利用者中心（人間中心）を原則とする行政サービスデザインに取り組んでいくことにより、誰もが、いつでも、どこでも、デジタル化の恩恵を享受できるようにしているところである。

本業務では、サービスデザインの観点を取り入れることで、市民に便利だと思っただけのような行政手続のオンライン化や行政サービスのデジタル化を推進するとともに、本市職員のサービスデザインに対する理解を深め、組織としてもサービスデザインを実践するための組織風土を作り上げることを目的とする。

4 提案を求める事項

本事業は、上記目的を達成するため、以下の内容を含むものとする。

(1) サービスデザイン実践の伴走支援

- ① 新たな手続のオンライン化やすでにオンライン化されている手続の改善（例：粗大ごみの回収）、行政サービスのデジタル化（例：すこやかパスポートのデジタル化）を行うに当たって、市民体験を向上させることを目的に、業務担当課やデジタル行政推進課とともに課題の設定やその解決方法を検討するとともに、市民にとって最適なUI・UXとなるように事業や事務の設計、申請フォームの作成等を伴走支援すること。（5件程度を予定。対象手続は事業者と協議の上、最終的には本市が指定する。なお、現場での打合せ・支援は1件あたり40時間程度の支援を想定している。）
- ② 上記を行うに当たっては、必要に応じ市民へのインタビュー調査やペイン・ニーズ分析等を行うこと。
- ③ 伴走支援を通じて、関わった職員が今後サービスデザインに基づく業務改善やサービス構築を行うことができるように教育を行うこと。

④今後、本市がサービスデザインに基づく行政手続のオンライン化や行政サービスのデジタル化を推進していくために必要なガイドラインを作成し、組織風土の醸成や仕組みづくりを提案すること。

(2) オンライン手続の UI・UX 改善支援

①本市の新しい電子申請システム（(株)TKC）の活用を前提に、本市が設定する部分である手続の説明の仕方や申請フォーム等について、市民にとって利用しやすく分かりやすくなるように又はオンライン利用率向上に資するように使用方法や改善策を提案すること。また、全庁的に申請フォームを作成する際のルール等をまとめたガイドブックを市職員が作成する際の支援を行うこと。

②本市が提供している kintone（(株)サイボウズ）及びフォームブリッジ（(株)トヨクモ）を活用した行政手続について、入力フォームの UI 改善を検討し、提案すること。必要な場合はフォームの実装^{※1}を行うこと。また、LINE（(株)LINE）を活用した給食情報の配信^{※2}サービス等の UI 改善を検討し、提案すること。必要な場合は画像素材の作成等を行うこと。

※1 JavaScript や CSS の利用が想定される。

※2 新潟市公式 LINE とは別に運用している公式 LINE アカウントを活用した情報配信

③上記を行うに当たっては、必要に応じ市民へのインタビュー調査等を行うとともに、今後、継続的にオンラインでの行政手続の市民体験を向上させるための仕組みの提案を行うこと。

(3) 新潟市デジタル化基本方針の広報支援

新潟市デジタル化基本方針に対する市民の理解を深め、興味を持ってもらうための方法を検討し、提案すること。また、必要に応じて市民向けの補足資料の作成や方針の表現やデザインの見直し、資料の追加を行うこと。なお、(3) 新潟市デジタル化基本方針の広報支援に係る工数及び金額は本業務全体の 1 割を上限とすること。

5 事業管理

受託者は、事業責任者を配置し、適正に事業管理を行うとともに、定期的に本市と情報共有及び進捗状況の報告を行うこと。事前に本市と協議の上、Web 会議ツールも混ぜながら支援することも可能とする。

本市の想定する会議体は以下のとおり。

項番	会議体	開催頻度	想定する内容
1	キックオフ会議	契約締結後に 1 度	本業務の進め方などを本市へ説明。
2	業務WG	2 週間に 1 回 1 時間程度 ※月に 1 回は対面で 行うこととする。	4 提案を求める事項に記載する支援状況の報告や、本市から課題事項を共有。

3	プロジェクト定例会	3か月に1回程度	課題管理状況の報告 業務支援状況の中間報告
4	プロジェクト実施報告会	年度末に1回	業務成果報告書を基に本事業の成果を本市へ説明。

6 成果物の納品等

本事業に係る実績報告書を次のとおり、電子データ形式で提出すること。

(1) 業務成果報告書

- ・業務を通じて得られた成果（JavaScript/CSS のコード、作成した画像、インタビュー等の調査分析結果、伴走支援の経過、提案内容等）をデータ形式で残した上で、業務成果報告書を提出すること。なお、業務成果報告書の詳細は本市との協議により決定すること。
- ・納期は、令和6年3月22日（金）とする。

(2) 議事録

- ・「5 事業管理」のキックオフ会議、業務WG及びプロジェクト定例会の会議の議事内容を議事録に記録し、本市に提出のうえ、承認を受けること。
- ・納期は、会議実施後原則5日以内とする。

(3) サービスデザインガイドライン（素案）

- ・業務を通じて得られた成果や受託者の知見から、次年度以降も本市の職員がサービスデザインを実践するために必要な事項を30ページ以上のガイドラインの素案として提出すること。なお、提出いただいた素案をベースに本市で最終的な確定をした後、職員向けに公表することを想定している。
- ・納期は、令和6年1月31日（水）とする。

(4) 新潟市デジタル化基本方針の関係資料

- ・ページ数も含めより市民に伝わりやすい形式となるよう検討したものを提出すること。
- ・納期は、令和6年1月31日（水）とする。

7 留意事項

- ・「4 提案を求める事項／(1)サービスデザイン実践の伴走支援／①～③」の対象業務については、市と協議のうえ決定し、支援実績に応じて支払うものとする。

8 納品場所

新潟市 総務部 デジタル行政推進課