

フロントヤード・バックヤード改革 全体 PMO 業務 委託仕様書

令和 7 年 4 月

神戸市企画調整局デジタル戦略部

目次

1. 件名	3
2. 業務の概要	3
2.1. 背景	3
2.2. 目的	3
2.3. フロントヤード・バックヤード改革の方針と取組	4
3. スケジュール	5
4. 委託期間	5
5. 委託業務及び成果物	5
6. 実施体制・会議体・メンバー要件	6
6.1. 実施体制	6
6.2. 会議体	6
6.3. メンバー要件	7
7. 成果物の納品	7
7.1. 納品形態及び部数等	7
7.2. 納入場所	7
7.3. 検収の完了	8
8. その他留意事項	8
8.1. 関係法令等の遵守	8
8.2. 再委託	8
8.3. 情報の管理	8
8.4. 情報セキュリティポリシーについて	8
8.5. 委託作業への疑義	8

フロントヤード・バックヤード改革全体 PMO 業務

1. 件名

フロントヤード・バックヤード改革 全体 PMO 業務

2. 業務の概要

2.1. 背景

神戸市（以下「本市」という。）が「行財政改革方針 2025」において掲げている「行政手続きのスマート化」の取組により、電子申請が可能な手続き数は着実に増えており、行政手続きスマート化率 70%の目標については、令和 7 年度に達成する見込みである。

一方で申請受理後の職員のバックヤード業務では、電子申請データを活用した業務の効率化やシステム間のデータ連携が十分進んでおらず、資格要件の確認やシステムへの入力作業、決裁の起案、結果の交付等において、目視による確認や手作業が多く残っていることから、電子申請の拡大が必ずしも職員の負担軽減につながっていない。

すでに一部の手続きでは ETL ツールを利用した自動審査や RPA によるシステムへの自動入力の事例はあるが、あくまで個別手続きの効率化にとどまっており、少ないコストで、かつ、スピーディに他手続きに横展開が可能な、汎用性の高い業務プロセスやシステムの構築には至っていない。

また、行政手続き全体としては、電子申請よりも紙の申請（窓口、郵送）が多いことから、電子申請とあわせて、窓口申請及び郵送申請についても、バックヤード業務の効率化を図る必要がある。

本市では、これらの状況を踏まえて、「電子申請システムや窓口システムなどによるフロントヤードの利便性向上・申請のデータ化」と「デジタル技術を活用したバックヤード業務（審査、入力、交付等）の自動化・効率化」を一体として考え、一気通貫で最適化する取組として、「フロントヤード・バックヤード改革」（以下「本プロジェクト」という。）を推進することとしている。

【参考】行財政改革方針 2025

<https://www.city.kobe.lg.jp/documents/12444/housin.pdf>

2.2. 目的

これまで、庁内調査や所管課への個別ヒアリング等により、行政手続きのバックヤード業務のボリュームや主な課題を把握し、取組の方向性を仮説として整理した。令和 7 年度は、システムを用いて具体的な手続きで仮説の検証を実施することで、各取組の費用対効果や課題を明らかにするとともに、令和 8 年度以降の取組計画を立案することとしている。

これらの取組を確実に進めるためには、本プロジェクト全体および各検証の進捗、課題を適切に管理すること、個別具体的な検証の結果から、他手続きにも適用可能な普遍的な仮説を導き出し、今後の取組方針を整理すること、最新の技術やソリューション、国の動向等を正確に理解し、本市のネットワーク構成等も踏まえて、取組方針に反映することおよび幹部層や現場職員も含めた情報共有や議論により、関係者の合意を得ながらプロジェクトを進めていくこと、等が必要となる。

本業務は、上記にかかる本市職員の業務を支援することを目的として、「神戸市フロントヤード・バックヤード改革にかかる全体 PMO 業務（以下、本業務）」を委託するものである。

フロントヤード・バックヤード改革全体 PMO 業務

なお、本プロジェクトは総務省の「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」に採択されており、神戸市は総務省からの受託者として本プロジェクトを推進する。そのため、本委託業務は総務省からの再委託となることに留意されたい。

【参考】令和 6 年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト（総務省サイト）

<https://www.soumu.go.jp/iken/fymodelr6.html>

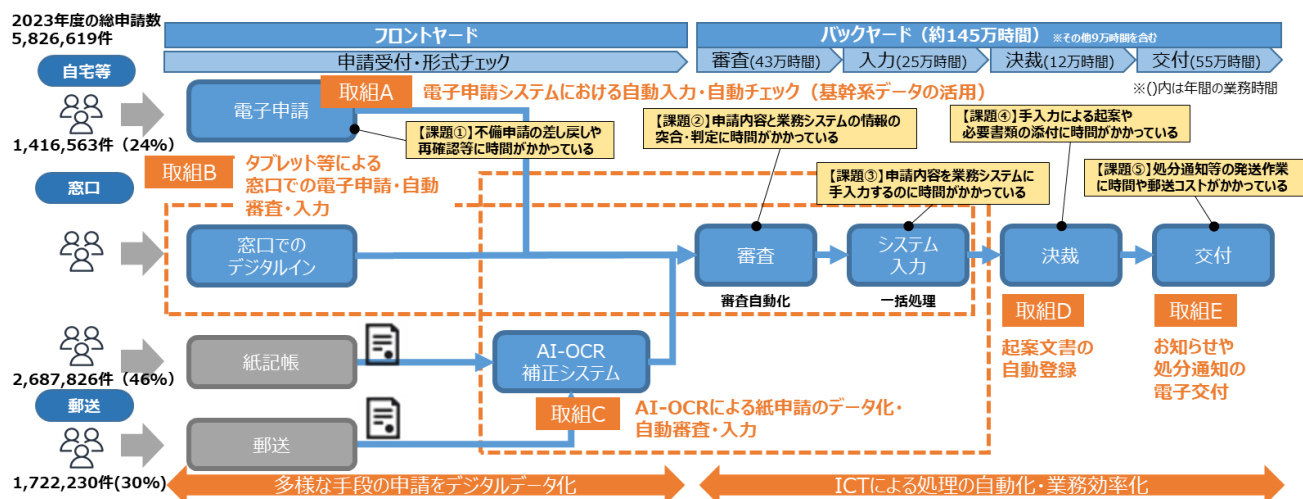
2.3. フロントヤード・バックヤード改革の方針と取組

令和 6 年度の全庁調査や個別ヒアリングにより把握した行政手続きに関するエビデンスに基づき、バックヤード業務のボリュームゾーンに効果的な策を講じる。また、本業務は総務省のモデル事業であるため、中規模以下の自治体への展開も意識し、本市の独自開発システムではなく、既成のソリューションの組合せ等により、バックヤード業務の課題を解決することを目指す。具体的な課題と取組は下表のとおりである。

工程	時間 (年間)	課題	令和 7 年度に検証する方向性
審査	約 43 万 時間	①不備申請の差し戻しや再確認等に時間がかかる	A. 電子申請システムにおける自動入力・自動チェック 電子申請システムに行政データを連携して、システム上で申請者情報の自動入力や自動チェック等を行い、不備申請を削減する。 ツール：e-KOBE（神戸市スマート申請システム）
		②業務システム上の申請者の検索、情報の突合や要件判定が目視のため時間がかかる	B. タブレット等による窓口での電子申請・自動審査・入力 窓口来庁者にも電子申請をしていただき、業務システムへのデータ連携や自動審査、RPA によるシステムへの一括入力等を可能とする。 ツール：窓口システム、自動審査システム、RPA
入力	約 25 万 時間	③申請内容を 1 件ずつ業務システムに手入力するのに時間がかかる	C. AI-OCR による紙申請のデータ化・自動審査・入力 AI-OCR による紙申請のデータ化により、業務システムへのデータ連携や自動審査、RPA によるシステムへの一括入力等を可能とする。 ツール：AI-OCR、自動審査システム、RPA
決裁	約 12 万 時間	④決裁システムへの手入力による起案や必要書類の添付など、決裁の準備作業に時間がかかる	D. 文書管理システムにおける起案文書自動登録 申請書や通知書等のデータを業務システムから文書管理システムへ自動連携するとともに、伺い文の入力等を自動化する。 ツール：文書管理システム、ETL ツール
交付	約 55 万 時間	⑤市民への案内や処分通知等の発送作業に時間や郵送コストがかかる	E. 市民へのお知らせや処分通知の電子交付 市民のスマートフォン等に通知等を送付できるサービスを活用し、電子化による郵送コストの削減と業務効率化を図る。 ツール：電子交付システム

フロントヤード・バックヤード改革全体 PMO 業務

(参考) 各取組の全体イメージ



3. スケジュール

本プロジェクトの全体スケジュール及び本業務の対象となる工程は、別紙1を参照すること。受託者は、全体スケジュールを踏まえて、本業務を確実に履行するための具体的なスケジュールを設定し、及び体制等を確保すること。

その際、令和7年9月頃から令和8年度の事業計画の検討を開始するため、上半期に一定の方向性を出す必要があることに留意すること。なお、委託期間の中でも、令和7年12月末までの業務ボリュームが大きいと想定されるため、必ずしも委託期間中を通じて、均一の作業体制（工数）を確保する必要はない。

4. 委託期間

契約締結日（令和7年6月中旬予定）から令和8年3月31日まで

5. 委託業務及び成果物

本業務における委託範囲は以下の4点である。具体的な内容、受託者の役割、本市が想定する成果物は別紙2を参照すること。別紙2に記載の成果物以外にも、業務遂行に必要なドキュメントがあれば作成するとともに、内容や様式は作成の都度、神戸市と合意すること。

本業務の履行により作成された成果物の著作権等の扱いは、委託契約約款第8条（成果物）から第11条（知的財産権等の保証）による。

<委託範囲>

① プロジェクトの全体管理

プロジェクト計画の策定や進捗・課題管理等を行う。

② 事務局の業務支援

本プロジェクトの事務局であるデジタル戦略部の業務支援を行う（会議運営・進行、庁内説明資料の作成・業務の現状調査、ナレッジ収集・管理、総務省との連携にかかる資料作成等）。

フロントヤード・バックヤード改革全体 PMO 業務

③ 個別検証の取りまとめと横展開の計画、手順の検討

各取組テーマに関する検証の進捗や結果を取りまとめ、検証結果を踏まえて、各取組を横展開するための計画、手順の検討を行う（必要に応じて各取組の方向性等を見直し）。また、各取組の費用対効果の算出を行う。

④ 電子交付にかかる検証・検討支援

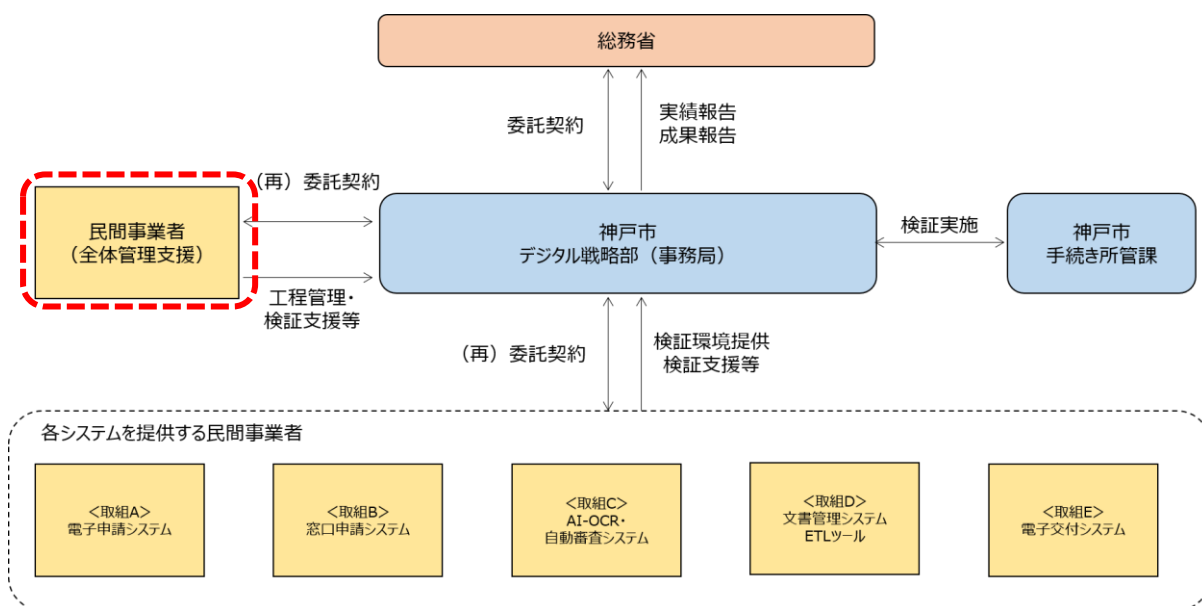
「市民へのお知らせや処分通知の電子交付」（取組 E）について、職員（検証チーム）の検証作業の支援を行う。また、制度面、運用面の課題（論点）について検討を行い、方向性及びシステムの要求事項を整理する。なお、取組 A～D については、③にかかる業務範囲を除き、個々の検証自体の作業支援は想定していない。

6. 実施体制・会議体・メンバー要件

6.1. 実施体制

全体推進体制は下図の通り（赤枠が本業務の受託者）。

受託者は、全体管理、検証の支援、各種情報収集・検討等を主体的に行い、デジタル戦略部職員を支援すること。



6.2. 会議体

本プロジェクトの推進にあたり、定例的な会議体として下表のものを想定している。受託者は、「受託者」欄に「○」のある会議に出席すること。また、受託者が出席するものについては、受託者がアジェンダ設定、議事進行、議事録の作成と関係者への共有を行うこと（単に情報共有のために同席を依頼した場合を除く）。

このほか、委託業務の遂行にあたり必要となる会議体や個別の打ち合わせを設定するとともに、本市から依頼があった場合は、関係省庁及び関係事業者との会議に出席すること。

フロントヤード・バックヤード改革全体 PMO 業務

#	会議体	内容	プロジェクトマネージャー	PM	各検証チーム	事務局	受託者	頻度
1	進捗確認会議	各チームの進捗の把握と方向性の確認	○	○	○	○	○ (進行)	月 1 回程度
2	個別検討会議	各検証テーマや検討課題の状況共有、課題の検討	△	○	○	○	-	各チーム隔週 (月 10 回程度)
3	月次報告会	本委託業務の実績や課題の報告（受託者→本市）	-	○	-	○	○ (進行)	月 1 回程度

＜凡例＞○：必ず出席 △：必要に応じて出席

6.3. メンバー要件

受託者は、業務実施にあたり本業務を確実に履行できる体制を設けることとし、少なくとも以下の要件を満たす要員を配置すること（それぞれ別のメンバーで可）。役割を明記した体制図を契約締結から 2 週間以内に提出するとともに、体制について神戸市の了承を得たうえでプロジェクト計画書にも記載すること。

＜要件＞

- 本業務の目的に合致した基礎自治体のプロジェクトをマネージャ以上のポジションで支援した実績を豊富に有するとともに、高いコミュニケーション能力を持って本市メンバーをリードできるもの（プロジェクトマネージャまたは同等以上の資格の保有者を配置すること）
- 本業務の目的に合致した基礎自治体のプロジェクトを支援した実績を豊富に有するとともに、行政手続きのオンライン化やバックヤード業務の効率化手法に関する知識が豊富であり、行政 DX に関する国の動向や自治体の事例、最新のソリューション等を理解しているもの
- 基礎自治体における基幹システムの導入に関するプロジェクトをマネージャ以上のポジションで支援した実績を豊富に有するとともに、プロジェクトの計画立案から要件定義、本番稼働後フォローまでの支援実績を有するもの

7. 成果物の納品

7.1. 納品形態及び部数等

成果物は指定がない限り電子データ 1 部とし、本市が「Microsoft Office 2016 Professional」で編集できるソフトで作成すること。内容は原則日本語表記とする。

納品に際しては、成果物の作成完了時点で最新のウィルスに対応したウィルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウィルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

7.2. 納入場所

フロントヤード・バックヤード改革全体 PMO 業務

神戸市中央区加納町 6-5-1 神戸市役所 1 号館 11 階 企画調整局デジタル戦略部

※電子データの具体的な保存場所については契約後に本市と協議の上決定すること

7.3. 検収の完了

本市による納品物の承認をもって検収の完了とする。

納品物に修正等が必要となった場合、修正後の全編を速やかに提出すること。

8. その他留意事項

8.1. 関係法令等の遵守

関係する法律等に基づいて適性に業務を遂行すること。

8.2. 再委託

本業務については、原則として再委託を認めない。ただし、特定の業務についてのみ、やむを得ず再委託が必要となる場合は、提案書に再委託を行う業務の内容及び委託予定先を記載し、本市の承認を求めること。なお、その場合においても、再々委託は認めない。

8.3. 情報の管理

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。

8.4. 情報セキュリティポリシーについて

本業務の遂行にあたっては、神戸市情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ遵守特記事項を遵守すること。

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

8.5. 委託作業への疑義

委託作業において指示内容に関して疑義が生じた場合は、必ず本市と協議の上、承認を得ること。また、本仕様書に記載されていない業務等については、必要に応じて別途協議の上、決定する。

神戸市フロントヤード・バックヤード改革 令和7年度想定スケジュール（本スケジュールは公募時点での想定であり、今後の事業進捗により変更する可能性がある）（別紙1）

(別紙 1)

[illegible]

#	項目	内容	事業者の役割	成果物	備考
1	プロジェクトの全体管理	プロジェクト計画の策定や進捗・課題管理を行う。	◎：主体的に実施 ○：作業支援		
	1 プロジェクト計画の策定	・フロントヤード・バックヤード改革の概要及び方針を理解し、R7年度のプロジェクト計画を策定すること。 ・プロジェクト範囲、体制、スケジュール、コミュニケーションルール、リスク対策など、本プロジェクトを円滑に推進するうえで必要な項目を盛り込むこと。 ・プロジェクト計画の変更にあたっては、必ず本市の了承を得ること。	◎	プロジェクト計画書	契約後、2週間以内に案を提示すること。
	2 進捗管理・課題管理	<進捗管理> ・全体WBSの作成と進捗確認を行うこと。 ・全体WBSの作成時には、各検証のスケジュールとの整合性の確認を行い、検証スケジュールの調整が必要な場合は神戸市と協議すること。 ・進捗に応じて全体WBSの見直しを行うこと。 <課題管理> ・プロジェクトの中で出てきた課題を管理し、対応方針、対応者、期限、重要度、対応状況等を管理すること。 ・解決に向けての対応方針の検討を行うこと。	◎	①進捗管理表 ②課題管理表 ③月次報告書 ④実施状況報告書（年間）	①～③については、契約後2週間以内にひな形（案）を提示すること。 ④実施状況報告書は受託者の年間の業務実施状況や成果等を取りまとめ、内容について本市の承諾を得たうえで3月末までに納品すること。
2	事務局の業務支援	本プロジェクトの事務局であるデジタル戦略部の業務支援を行う。			
	1 会議運営・進行	・本プロジェクトにかかる会議について、年間会議計画の作成を行うこと。 ・受託者が出席する会議体については、アジェンダの設定、資料の作成、議事進行、議事録の作成と関係者への共有を行うこと。（単に情報共有のために同席を依頼した場合を除く）	○	①年間会議計画 ②作成資料一式 ③議事録	①は契約後2週間以内に提示すること。（更新は随時）
	2 庁内説明資料の作成・業務の現状調査	・事務局からの依頼に応じて、本プロジェクトの庁内説明用資料を作成すること（それぞれ年1回程度）。 ①庁内職員向けの事業内容の資料 ②マネジメント層向け説明資料 ③年度末に作成する事業説明資料 ※ほぼ同じ内容になる見込み ・事業計画の検討やKPIの達成状況を把握するために各手続き所管課に対し現状調査を実施する場合、庁内照会用の資料（回答フォーマット含む）の作成及び結果の取りまとめを実施すること。	○	作成資料一式	
	3 ナレッジ収集・管理	・事務局から依頼のあった項目及び受託者が本プロジェクトに有用と考える項目について、国の動向、他都市事例や民間事例、製品情報等の情報収集を行い、本市への情報提供及び助言を行うこと。 （例）デジタル庁が提供するデジタル認証アプリの活用可能性や課題等 ・個別検証から認識した制度面の課題について、個別事例や法制度に関する情報を収集し、事務局の検討を支援すること。	○	作成資料一式	
	4 総務省との連携にかかる資料作成等	・「令和6年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」にかかる総務省への報告資料を作成すること。報告資料には、実施した業務の内容、得られた成果の詳細、今後の課題及び取組方針等の情報を記載すること。また、報告書の概要版もあわせて作成すること。 ・事務局から依頼があった場合、総務省との打ち合わせに同席すること。	○	①中間報告書 ②最終報告書 ③実績報告書 ④その他の作成資料一式	①～③の報告書は、以下の時期に総務省主催の報告会で報告の上、コメント等を反映して提出する必要があるため、本市のレビュー、承認も含めて、適切な作業スケジュールを設定すること。 ①：報告会12月頃、提出期限12/26 ②：報告会3月頃、提出期限3/27 ③：提出期限3/31
3	個別検証の取りまとめと横展開の計画、手順の検討	各取組テーマに関する検証の進捗や結果を取りまとめ、検証結果を踏まえて、各取組を横展開するための計画、手順の検討を行う（必要に応じて各取組の方向性等を見直し）。また、各取組の費用対効果の算出を行う。			
	1 個別検証結果の進捗把握と取りまとめ	・定例進捗会議にて取組AからEの個別検証の進捗及び課題を把握し、必要に応じ事務局とともに対策を検討すること。 ・進捗の把握・課題検討にあたっては、進捗報告等のフォーマットを作成するなど横並びでの把握ができるよう努めるとともに、必要な場合は個別に打ち合わせを調整・実施すること。 ・取組A～Eの検証結果を把握し、事務局と協議の上でシステム構成イメージ（別紙2-2）をアップデート、詳細化すること。その際、申請手段（自宅からの電子申請、窓口での紙申請、窓口での電子申請、郵送での申請）に応じた自動審査のスコープや実現方法をあわせて整理すること。	◎	①作成資料一式 ②報告フォーマット	②は契約後2週間以内にひな形（案）を提示すること。

#	項目	内容	事業者の役割	成果物	備考
	2 横展開のための計画、手順の整理	・取組A～Eの検証結果を踏まえて、R8年度以降に各取組を横展開するための計画を立案すること（立案にあたっては、方向性やまとめ方について事務局とすり合わせを行うこと）。 ・計画立案にあたっては、各取組において、どのようなフロー、規模の業務を対象とすべきかを検討の上、業務削減効果やコストを算出すること。また、必要に応じて庁内への調査を実施すること（当該調査は、2.2「庁内説明資料の作成・業務の現状調査」の業務に含まれる） ・現時点では、R8年度に一部手続きへの先行導入、R9年度以降にその他手続きへの本格導入を想定している。検証の結果、各取組の方向性やKPIの見直しが必要な場合は本市と協議の上で計画に反映すること（KPIについては以下URLを参照）。 【参考】令和6年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト（総務省サイト） https://www.soumu.go.jp/iken/fymodelr6.html ・取組A～Eの検証結果を踏まえて、バックヤード業務の課題を解決するための業務プロセスやシステムをモデル化し、実際に業務に適用する場合の手順を整理すること。手順の整理にあたっては、①どのような手続きが対象になるか、②どのような手順で業務への導入を進めるか、③どのようなシステムを利用するか、④運用保守も含めた費用対効果の考え方等を具体的に盛り込み、個別手続きの所管課が、バックヤード業務見直しの手順書として利用できるレベルの記載とすること。②については既存の業務プロセスを前提とせず、業務プロセス自体の見直しも含めた内容とすること。 ・R7年10月末時点で方向性（案）を示し、本市と協議しながら内容の検討を進めること。	◎	①事業計画書 ②業務見直し手順書	初版を12月末までに提示し、最終版を3月末までに納品すること。
4	電子交付にかかる検証・検討支援	「市民へのお知らせや処分通知の電子交付」（取組E）について、職員（検証チーム）の検証作業の支援を行う。また、制度面、運用面の課題（論点）について検討を行い、方向性及びシステムの要求事項を整理する。なお、取組A～Dについては、3.「個別検証の取りまとめと横展開の計画、手順の検討」にかかる業務範囲を除き、個々の検証自体の作業支援は想定していない。			
	1 電子交付にかかる検証・検討支援	・「市民へのお知らせや処分通知の電子交付」（取組E）について、職員（検証チーム）の検証作業の支援を行うこと。その際、電子交付の対象となりうる業務や手続きを類型化して整理し、今回の検証のスコープを設定したうえで、業務フローの整理、検証の実施及び評価等の一連の業務を支援すること（類型化の観点の設定も含む）。 ・単なるシステムの機能評価にとどまらず、少なくとも以下の論点について、法制度、国のガイドライン及び運用の効率性を踏まえて検討を行い、今後、システムの本調達を実施する場合の要求事項を整理すること。なお、論点については現在本市が想定するものであり、このほかに受託者が必要と考える論点を設定し、検討を加えること。 -電子交付にあたっての本人同意の取得方法、取得タイミング、取得単位（包括的か個別的吗、その範囲） -電子交付システムに求められる本人確認の強度と認証方法 -本人に通知が到達したとみなせるタイミング、職員による到達確認の適当な方法 -対象者ごとに内容の異なる交付物を一括で配信する方法（交付物と対象者との紐づけ） -紙の様式に準じたファイル配信を前提としたシステムと、テキスト形式のメッセージ配信を前提としたシステムの比較検討及び使い分けの整理 -本市が利用している汎用電子申請システム（e-KOBE）の通知交付機能との比較及び使い分けの整理 -申請結果の通知だけではなく、申請の起点となる通知や申請に基づかない通知の必要性、実現方法	◎	作成資料一式	

【凡例】

主体的に実施（◎）：目的を理解し、主体的・積極的に行動して成果を出す。

作業支援・助言（○）：依頼に基づき資料作成、調査、検討等の支援、助言、打ち合わせへの同席を行う。

フロントヤード・バックヤードの将来像（検討中のイメージ）

別紙2-2

区役所窓口も含めて可能な限りデジタルインを実現。バックヤードは、申請チャネルに関わらず統合的に管理・審査。市の保有データを用いて一部の審査は自動化し、交付も電子化する

