

# 電子申請率向上支援業務

## 委託仕様書

令和8年4月

神戸市

企画調整局デジタル戦略部

## 目次

<b>第1章 本業務の背景・目的</b> .....	<b>3</b>
<b>第2章 業務日程及び場所について</b> .....	<b>3</b>
2.1 業務期間.....	3
2.2 スケジュール.....	3
2.3 履行場所.....	3
<b>第3章 業務内容</b> .....	<b>4</b>
3.1 プロジェクト管理業務.....	4
3.2 現状分析.....	4
3.3 対応策策定.....	4
3.4 目標値設定・進捗管理手法構築.....	4
<b>第4章 契約当事者の役割分担</b> .....	<b>5</b>
<b>第5章 納品</b> .....	<b>5</b>
5.1 成果物.....	5
5.2 納品場所.....	6
5.3 納品形態.....	6
<b>第6章 委託料及び支払い</b> .....	<b>6</b>
<b>第7章 その他留意事項</b> .....	<b>6</b>
7.1 情報管理について.....	6
7.2 再委託について.....	7

## 第1章 本業務の背景・目的

本市では「行財政改革方針 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。

しかしながら、電子申請可能な手続きの「数」は増えているものの、実際の電子申請の利用率（電子申請率）は低調に推移している手続きがあり、電子申請の導入効果をより高める余地があると考えられる。

そこで、本業務では、電子申請率向上の具体的な対応策を策定する。また、全市展開に向けた標準的な推進体制を構築するとともに、妥当性の高い目標値の設定および進捗管理プロセスを整備し、市民の負担軽減と職員の業務効率化を計画的に実現することを目的とする。

## 第2章 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9年3月31日までとする。

### 2.2 スケジュール

本業務の遂行にあたり、以下のスケジュールを基本とし、詳細は協議のうえ決定するものとする。



### 2.3 履行場所

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とする。※本市への常駐は不要。

## 第3章 業務内容

本業務において受託者は、以下の業務を遂行するものとする。

### 3.1 プロジェクト管理業務

本業務を円滑に遂行するため、定例会議（月1回程度）の開催、進捗管理、課題管理を行い、成果物の提出、報告を行う。

### 3.2 現状分析

(1)本市から提供する、これまでに行った市民へのアンケート調査結果、それをもとにした電子申請率向上の阻害要因及びその対応策の仮説についてレビューを行い、内容の妥当性の確認、及び追加の調査や仮説立案の提案を行うこと。（その際、必要に応じて本市より「e-KOBE」の利用データ等、追加の資料は提供可能。）

(2)海外事例を含め、行政手続きにおける電子申請率向上に資する先進的な取組事例を調査・収集すること。

### 3.3 対応策策定

3.2における現状分析結果をもとに、電子申請率向上のための対応策案について、本市と協議の上策定を行う。その際、対象となる電子申請手続きの属性（子育て世代向け、高齢者向け等）に応じた検討・策定を行うこと。

策定した対応策案について、実際の手続きにおいて実証を行い、その結果や実際の効果をフィードバックし必要に応じて見直しを行ったうえで、対応策を確定する。実証する対応策案には、独自に KPI を設定し電子申請率を統計的に有意に向上させるもの及び海外の先進事例を踏まえたものを含むものとする。対応策案の実証を行う際、手続きの所管課への事前説明を行うこと（説明用資料作成等を含む）。

海外の先進事例を踏まえた実証を行う際は、当該事例の本市への適用可能性を検討し、実際の導入を見据えた具体的なロードマップを策定のうえ、その内容を追加で提示するものとする。

なお、現時点で、本市が令和8年度当初から1区役所において、電子申請導入を含む、手続きのBPRを予定している。本契約締結時には、BPRの検討が職員により一定程度進んでいる見込みであり、その時点での検討内容のレビュー及び追加の検討、電子申請導入、進捗管理までについてもあわせて支援すること。

### 3.4 目標値設定・進捗管理手法構築

3.3対応策策定において行った実証を踏まえ、本市の行政手続きにおける電子申請率の目標値を今後5年間（令和13年度まで）設定する。その際、手続きの対象者属性（子育て世

帯、高齢者、障害者等)別に目標値の検討及び設定をすること。

加えて、令和13年度での目標達成に向けて、デジタル戦略部と各部局が連携して継続的にモニタリングできる進捗管理の手順・仕組みの構築を支援すること。

## 第4章 契約当事者の役割分担

### 委託者（神戸市）の役割

- ・ e-KOBE等の利用状況データおよび既存アンケート結果、アンケート分析結果の提供
- ・ 追加調査事項の提供
- ・ 課題の提示

### 受託者の役割

- ・ 課題の特定及び対応策の策定
- ・ 課題の特定及び対応策の策定に必要な追加調査
- ・ 区役所BPRの検討内容のレビュー及び追加の検討、電子申請導入支援、進捗管理支援
- ・ 電子申請率向上の推進スキーム及び管理プロセスの構築

## 第5章 納品

### 5.1 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
- ② 月次進捗報告書および課題管理表
- ③ 電子申請率向上対応策集及び庁内周知資料
- ④ 年度別推進計画及び庁内周知資料
- ⑤ 電子申請率目標値管理手順書及び庁内周知資料
- ⑥ 成果報告書（一連の業務をまとめたもの）

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 professional Plus 2016」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。

## 5.2 納品場所

本市が指定する場所とする。

## 5.3 納品形態

電子データで納品すること。

## 第6章 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。

## 第7章 その他留意事項

### 7.1 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) 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。

(2) 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。

(3) 業務で使用する端末機及び個人情報や秘密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>

## 7.2 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。