

天理市 AX・DX 推進支援業務 仕様書

1. 業務名称

天理市 AX・DX 推進支援業務

2. 業務の目的

本市は、少子高齢化や人口減少が進む中、住民サービスの向上と業務効率化を両立させるため、AI・DX を積極的に推進してきました。令和元年の RPA 導入から始まり、AI チャットボット・AI-OCR・AI 議事録の導入、おくやみワンストップサービスの実装、DX 推進リーダーの育成など、様々な施策を通じて段階的に取組を拡大してきました。令和 8 年 4 月には第 2 期の「天理市自治体 AX・DX 推進方針」を策定し、「市民が使いやすく、職員が働きやすい市役所」の実現を基本理念に、AI の積極活用と業務改革をさらに推進する段階に到達しています。(別紙5参照)

本業務は、これまでの基盤を活かしながら、AI を活用した取組をさらに加速させ、行政運営の高度化と業務効率化を推進するとともに、市民サービスと行政運営の両面からの変革を実現することを目的とします。

令和 8 年度は、AI 活用の「基盤形成期間」と位置付け、生成 AI 全庁展開や RPA 拡大などの基盤強化を進めるとともに、経営層による意思決定支援、令和 9 年度以降の事業化準備、人材育成、全庁的な AI 利用の浸透・定着を一体的に推進します。

令和 9 年度以降は、構築した基盤を活かし、AX(行政の変革)によって市民の利便性向上に直結する新たなサービスの創出や、定型業務の抜本的な改革を積極的に進めます。あわせて、これまでの DX の取組も引き続き加速させ、令和 10 年度の「書かないワンストップ窓口」の実現などを目指します。

3. 委託期間

契約日の翌日から令和 10 年 3 月 31 日までとする。

4. 履行場所

天理市役所その他本市が指定する場所とする。

なお、業務内容に応じて、オンラインによる打合せ、会議、研修等の実施を可とする。

5. 業務の概要

受託者は、本業務の目的を達成するため、次に掲げる業務を実施するものとする。

- (1) AX・DX 推進体制の整備
- (2) AX 推進ロードマップの策定及び実行環境の整備
- (3) AX 改革の推進チーム(仮称)の企画・運営
- (4) 全庁での AI 利用浸透・定着支援
- (5) AX・DX にかかわる情報提供及び個別施策への助言

上記の業務は、個別の事業として分断して実施するのではなく、全てが繋がった一つのプロジェクトとして推進するものとします。各業務の成果や課題を常に共有・フィードバックし、相乗効果を最大化することで、市全体の AX・DX 推進を戦略的に進めるものとします。

6. 業務内容

(1) AX・DX 推進体制の整備

受託者は、市長、最高情報統括責任者(CIO)その他の経営層による AX・DX に関する方針決定及び意思決定を支援するため、AI 統括責任者(CAIO)の設置を含め、庁内全体が組織として AX・DX を推進するための具体的な体制・ルール・プロセスの検討や CAIO 補佐官及び CIO 補佐官として、本市の AX・DX 推進体制の整備を支援すること。

受託者は、庁内全体における AX・DX の浸透及び推進を図る観点から、必要に応じて会議体を設け、その企画及び運営を行うこと。また、受託者は、本市と協議の上、当該会議体に係る目的、参加者、議題、進行方法、開催時期及び実施方法等を企画するとともに、必要な資料の作成、会議運営、議事要旨の作成及び協議結果の整理を行うこと。

会議体においては、本市の取組状況及び課題を踏まえ、今後検討すべき事項、選択肢、期待される効果、留意事項等を整理し、経営層の判断に資する支援を行うとともに、その後の具体的な施策又は取組の実施につながるよう支援すること。

具体的な開催時期、開催回数及び実施方法は、受託者の提案内容を踏まえ、本市と協議の上、決定する。

(2) AX 推進ロードマップの策定及び実行環境の整備

① AX 推進ロードマップの作成

本市における AI 活用の現状及び令和 8 年度 of 取組成果を踏まえ、令和 9 年度以降の AI 活用の方向性、取組事項、優先順位、実施時期等を整理したロードマップを作成すること。

ロードマップは、単なる将来像の整理にとどまらず、本市が次年度以降に具体的な取組を進めるための実行可能な内容とすること。

② 令和 9 年度事業化準備

AX 推進ロードマップに基づき、令和 9 年度以降の実施を想定する AI 活用等の候補テーマについて、本市と協議の上、具体化及び事業化に向けた検討を行うこと。

検討に当たっては、対象業務、目的、AI 等の活用方法、期待される効果、実現可能性、必要となる環境、運用方法、実施体制、概算費用、調達・導入方法等について必要な整理を行うこと。

また、次年度の予算要求その他庁内説明に活用できる資料を作成すること。

③ AI 活用ガイドラインの見直し

上記①、②で描かれた新たな AI 活用の実行を支えるため、本市の AI 利用状況、国等の動向及び他団体の事例等を踏まえ、本市の AI 活用ガイドラインの見直しを行うこと。

見直しに当たっては、AI の適切な利用を確保するとともに、職員による有効な AI 活用を促進する観点から、実際の利用場面を踏まえた実効性のある内容となるよう検討すること。

また、本市職員が日常業務において適切に AI を活用できるよう、必要な利用上の考え方及び留意事項等を整理すること。

(3) AX 改革の推進チーム(仮称)の企画・運営

DX 推進リーダー等を「AX 推進メンバー」とし、これまで培った能力を最大限に活かし、より高度な行政課題の解決と、具体的な改革案の創出を実践する場とします。

活動は、一方的な講義ではなく、実践的な共同研究を中心とします。AX 推進メンバーはチームを組み、実際の行政課題(例:窓口業務の抜本的な見直し、市民からの問い合わせ業務の効率化など)をテーマに設定。AI 等の技術活用を前提とした課題の再定義、解決策の検討、試作品の開発までを一貫して行い、最終的には経営層に対して事業化を提案できるレベルの成果物を作成することを目指します。

受託者には、推進メンバーの主体性を引き出し、部署の垣根を越えた活発な議論を促す、伴走型の運営支援を期待します。

(4) 全庁での AI 利用浸透・定着支援

本市では生成 AI を導入しているが、積極的に活用する職員がいる一方で、活用に至っていない職員もあり、利用状況に差が生じているのが現状である。この課題を解消し、AI 活用を一部の職員の取組に限定せず、全職員が日常業務で継続して活用する状態へ繋げるため、全庁的な AI 利用の浸透・定着に向けた支援を行うこと。本取組は、(3)で進める AX 推進メンバーによる先進的な取組と両輪で、組織全体の生産性向上を支える基盤となるものである。

取組に当たっては、職員間の利用状況の差や AI に対する理解度等を踏まえ、活用に至っていない職員の心理的なハードルを下げて裾野を広げる支援と、既に AI を利用している職員のより効果的な活用を促す支援を、段階的に行うこと。単に知識を習得するだけでなく、職員一人ひとりが自身の業務と AI 活用を結びつけ、実際の業務改善に繋がられるよう、庁内の成功事例や実践的な活用方法の共有、業務改善に関する相談会の開催など、多角的な手法で支援すること。また、(3)の「AX 改革の推進チーム」で得られた成果や知見についても、分かりやすい形で全庁へ展開し、組織全体の知識として定着させること。

(5) AX・DX にかかわる情報提供及び個別施策への助言

国の政策、他団体の事例、最新技術動向など、本市の AX・DX 推進に関連する情報を継続的に収集し、提供すること。その際、単に情報を羅列するだけでなく、本市の状況を踏まえた適用可能性や影響について分析を加え、専門的な見地から助言を行うこと。

また、本市が行う各所属の業務に関する AX・DX 活用について、相談に応じて必要な助言を行うとともに、受託者の専門的知見から本市にとって有用と判断する事項については、能動的に情報提供及び提案を行うこと。なお、直近の個別施策として令和 10 年度に「窓口 DXSaaS」の導入を予定していることから、これに関する製品選定や調達手法等についての専門的な助言及び支援も業務に含むものとする。

7. スケジュール

提案時に、本業務の実施に係る想定スケジュールを示すこと。

業者選定後、提案されたスケジュールを基に本市と受託者で協議を行い、各業務の実施時期、会議、研修等の日程その他必要な事項を確定するものとする。

8. 実施体制

- (1) 受託者は、本業務を統括する業務責任者を設置し、業務全体の進捗管理及び課題管理を行うこと。
- (2) 受託者は、本業務の遂行に必要な知識及び経験を有する者を適切に配置すること。
- (3) 本市が、業務の進捗状況又は業務内容について支障があると判断した場合、受託者は、実施体制を含め速やかに対応策を検討し、本市と協議の上、必要な対応を行うこと。
- (4) 受託者は、本市との定期的な打合せ等を計画し、業務の進捗状況、課題、今後の予定等について共有すること。

9. 成果物

成果物は以下のとおりとする。

- (1) 業務実施計画書
- (2) 会議体を設けた場合の資料及び実施記録
- (3) AX 推進ロードマップ
- (4) 令和 9 年度事業化準備に係る資料

- (5) AI 活用ガイドライン改訂案
- (6) AI 活用人材の育成及び活用テーマ創出に向けた研修に係る実施資料及び成果資料
- (7) 全庁での AI 利用浸透・定着支援に係る実施資料及び成果資料
- (8) AX・DX にかかわる報提供及び個別施策に係る実施記録
- (9) 業務完了報告書
- (10) その他、本業務の実施により作成した資料のうち、本市と受託者が協議の上、成果物とするもの
成果物の具体的な内容及び構成については、本市と受託者で協議の上決定するものとする。
成果物は、電子データにより提出すること。電子データについては、原則として本市が編集可能な形式及び PDF 形式により提出すること。

10. 権利の帰属

本業務の履行過程において受託者によって作成された成果物に係る著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に定める権利を含む。）の帰属については、別途協議の上決定する。

11. 再委託

本業務の実施に当たり、業務の全部又は一部について再委託が必要となる場合は、事前に本市の承認を得ること。

12. 情報セキュリティについて

- (1) 本業務の実施に必要な情報セキュリティの管理に当たっては、個人情報の保護に関する法律及び本市情報セキュリティポリシーその他関係法令等を遵守すること。
- (2) 受託者は、本業務を通じて知り得た情報を、目的外に利用し、本市の承諾を得ずに複製し、第三者に提供し、又は漏えいしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (3) 受託者は、本業務の実施のため本市から提供された資料等（前号の規定により本市の承諾を得て複製したものを含む。）について、本業務の実施に必要ななくなった場合又は本業務の完了後、速やかに本市に返還するものとする。ただし、本市が資料等の廃棄その他返還に代わる方法を指示した場合は、当該方法によるものとする。
- (4) 前 3 号の規定は、本市が承認した再委託先についても同様とし、受託者の責任において適切な管理を行うこと。

13. 支払方法

各年度の業務委託完了確認後、一括払いとする。

14. その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に関して疑義が生じた事項については、事前に本市と受託者で協議の上決定するものとする。
- (2) 受託者が提案書において提案した内容については、本市と受託者で協議の上、本業務の実施内容に反映するものとする。
- (3) 提案書に記載した追加提案については、提案時の見積金額に含まれるものとし、当該提案の実施を理由として別途費用を請求することはできないものとする。

以上