

窓口支援システム 情報提供依頼書(RFI)

湖西市 DX 推進課

2025 年 05 月

Table of Contents

第 1 章 はじめに.....	3
1.1.1. 事業の背景.....	3
1.1.2. 事業の目的.....	3
1.1.3. 事業に対する課題.....	4
第 2 章 依頼事項	6
2.1. システムに関する資料.....	6
2.1.1. 対象システムの概要資料	6
2.1.2. 対象システムの導入実績一覧(直近5年以内)	7
2.2. 見積書	7
2.2.1. 参考見積書	7
第 3 章 情報提供要領.....	8
3.1. 提出期限	8
3.2. 提供方法	8
3.3. 連絡先	8
第 4 章 質問	9
4.1. 質問期限	9
4.2. 質問方法	9
4.3. 回答	9
第 5 章 留意事項	10

第1章 はじめに

DX 推進課（以下「当方」という。）では、次の背景により窓口支援システムの整備及びそれらに付随する業務を 2025 年度予算に実施することを検討しています。

1.1.1. 事業の背景

本市では、湖西市 DX 推進計画を策定し、計画において「行かない市役所」「書かない市役所」を推進することとしている。

これは、市民が市に対して申請する行政手続きを市役所に行かなくても手続きができ、また、市役所へ行かなければならない手続きにおいても名前、住所、生年月日など、申請書ごとの記入を少なくするという取り組みである。この推進により、市民の手続きにかかる利便性を向上し、職員の業務を効率化することができる。

実際に手続きに係る時間などを調査するため、市役所職員が市民になりきって住民異動手続きを行う「窓口体験調査」を実施した結果、市民の負担として申請書への氏名や記入の回数が多く、待ち時間も長いことが明らかになった。また、職員の負担としては、属人的な窓口案内と処理時間が長いために窓口対応に多くの時間を要していることが分かった。これらの課題を解決するため、令和 6 年度には窓口支援システムのマイナンバーカードを活用した証明書申請書の自動作成機能を導入し、一定の効果が見られた。今後は、より幅広い手続きを対象とした機能拡充が求められる。そこで令和 7 年度には「住民異動届出に係る申請書作成機能」「手続きガイダンス機能」「手続き案内書自動作成機能」を新たに導入し、市民の記入負担の軽減と手続き漏れの防止、窓口業務の効率化を図ることで、ライフイベントにおける行政手続の質的向上を目指す。これにより、市民の手書き負担を軽減するとともに、ライフイベントにおける煩雑な手続きの漏れを防ぎ、窓口サービスの利便性向上を実現する。

1.1.2. 事業の目的

この事業の目的は、市民の行政手続きにおける記入や再申請などの負担を軽減し、窓口職員の業務効率化を図ることである。具体的には、「窓口支援」システムを導入することで、市民は申請書の記入や待ち時間の負担が削減され、職員は属人的な窓口案内による負担が軽減される。

1.1.3. 事業に対する課題

(1) 市申請書の重複記入

例えば転入の手続きの場合、1回の申請で4回程度の場所の移動と申請書記入がある。それぞれ、その都度、氏名、住所、生年月日等を記入する必要がある、さらに記入例の提供が整備されていないため、記入に時間を要している。

また、申請受理後の審査でその記入に不備がある場合は、手戻りが発生し待ち時間が長くなる。時間帯や季節などによってはこうした手続き希望者が重なり、転入や関連する手続きに半日以上がかかっており、利便性が高いとは言えない状況が常態化している。

(2) 処理時間の長さ

市民からの申請書の処理について、職員は手動でのデータ入力や複数回のデータ確認に多くの時間を割いている。

紙の申請書に記載された内容を、職員が転記・入力する必要がある、それが複数回あることが主な要因である。

また、原則全ての処理は一人が一气通貫で行い、かつ、それらについてのマニュアルもないため、不明な処理や入力チェックは同僚職員への確認作業の依頼を行うなど、時間消費が大きくなっている。

(3) 後続手続きの案内

転入・転出・転居・出生・死亡などのライフイベントにおける手続きは、最初に手続きを行う市民課以外にも、複数の課にまたがり申請書を提出する必要があるが生じる。この複数の課への手続きについて、場所や申請方法の案内が漏れる可能性があることが分かっている。特に、申請者だけではなく世帯員も含めた健康保険の加入状況により、その有無が異なる手続きがあり、窓口体験調査でも、転入・出生の手続きにおいて案内漏れが発生した。

案内漏れが発生し来庁者が帰宅してしまった場合、申請者は再度来庁する必要がある生じる。しかし、市役所の開庁時間は平日の日中であるため、働く人は勤務時間と重複することが多く、休暇を取ったりしなければならなかったり、休み時間に来庁したりしなければならぬ。昼間、特にお昼休みの時間帯に市役所を訪れると、他の多くの人も同様に窓口を利用しようとするため、長い待ち時間が発生することがある。これが市役所訪問のための限られた時間をさらに圧迫することになる。

(4) 職員の作業負担

このほか、職員が事務処理を行う端末を定めておらず、窓口で受け付けた申請書の入力処理を行う端末が不足する場合がある。このため、端末の空きがない場合、入力や確認ができない状態の場合は比較的確認作業が容易な事務処理においても、処理待ち時間が発生している。

確認作業においては、紙出力した確認帳票と申請書の記入内容が一致しているか否かをチェックするが、プリンタは執務室中央付近、コピー機は端にあり、作業を行う職員の動線と一致しているとは言い難い状況がある。

また、証明書の発行は本庁舎と新居支所、西部サービスセンターの3施設で運用。後続手続きの一部は、新居支所で運用されている。それぞれの施設ごとの処理件数には大きな差があり、本庁舎が突出して高い状況である。しかし、本庁舎以外の職員数は少なく、本庁舎以外の職員が休暇などの際は、本庁舎の職員を臨時に派遣する必要が生じ、本庁舎の事務処理を少ない人数で行わなければならない状況もたびたび発生する。

(5) 標準化対応との整合

窓口支援システムは、多くの標準化対象業務を扱うシステムとの連携が必要である。本市では、令和8年1月頃には20業務のガバメントクラウド対応を完了させる見込みであるが、標準化対応前にシステム連携を行うと、標準化対応後にさらに対応に必要となることが予想される。また、標準化対応には窓口職員の人的資源を大きく消費することも予想される。このため、令和6年度において導入した証明書発行業務に加えて、令和7年度標準化対応後に出生、転入などの手続きを対応させるなど、柔軟な対応が可能なシステムおよびその構築体制が求められる。

また、多くのシステムがガバメントクラウド上に構築されるため、マイナンバー系における本庁舎内の物理的安全措置を考えると、窓口支援システムもガバメントクラウド上に構築されることが望ましい状況にある。

第2章 依頼事項

別添参考情報（窓口支援システム異動機能拡充事業仕様書（素案））をご覧いただいた上で、以下の資料をご提供くださいますようお願いいたします。

2.1. システムに関する資料

導入するシステムは、以下のとおりです。

- 窓口支援システム

対象システムにおいて、パッケージ製品を適用する場合には、パッケージ本体には手を加えないアドオン方式によるカスタマイズで対応することを想定しています。その場合には、当該パッケージ製品に関する以下の情報をご提供ください。

2.1.1. 対象システムの概要資料

- 対象システムをスクラッチ開発する場合には、システムの全体構成や機能を説明した概要資料
- パッケージ製品を適用する場合には、当該パッケージ製品のパンフレットや説明資料

(1) システムで必要とされる機能一覧（スクラッチ開発する場合のみ）

現時点での仕様書（素案）に示されている機能要件は、導入を検討しているシステムで必要とされる機能を網羅しているわけではありませんので、システム開発事業者としての知見を求めます。

(2) 対象パッケージ製品の標準機能一覧（パッケージ製品の場合のみ）

- 対象パッケージ製品の標準機能一覧

現時点での仕様書（素案）に示されている機能要件は、導入を検討しているシステムで必要とされる機能を網羅しているわけではありませんので、製品提供者としての知見を求めます。

2.1.2. 対象システムの導入実績一覧（直近5年以内）

- 対象システムをスクラッチ開発する場合には、同種のシステムに係る開発実績一覧
- パッケージ製品を適用する場合には、当該パッケージ製品の導入実績一覧

2.2. 見積書

システム化や要件定義の妥当性を検討するため、以下の情報をご提供ください。

また、ハードウェア・ソフトウェア（不可分ソフトウェアを除く）は、新システム等構築等とは別途に調達する可能性がございますが、システム全体としての経済性を検討するため、ハードウェア・ソフトウェアについても、見積書をご提供ください。

2.2.1. 参考見積書

- 別途お示しする様式にてご提供ください。

第3章 情報提供要領

3.1. 提出期限

2025 年 05 月 23 日（金）17 時までにお願ひします。

3.2. 提供方法

電子メール又は持参（郵送可）により、下記の連絡先に提出してください。

3.3. 連絡先

〒431-0492

静岡県湖西市吉美 3268

DX 推進課

担当：菅沼、岸

E-mail：edp@city.kosai.lg.jp

第4章 質問

情報提供依頼書（RFI）の内容に関する質問がございましたら、下記によりご連絡ください。

4.1. 質問期限

2025 年 5 月 16 日（金）17 時までにお願ひします。

4.2. 質問方法

電子メールにより、前章の連絡先に送信してください。

質問の様式は特に指定しません。

4.3. 回答

2025 年 5 月 20 日（火）17 時まで電子メールで返信します。

第5章 留意事項

この情報提供依頼書は、情報システムに関する技術や価格等の情報を提供していただくためのものであり、契約に関する意図や意味を持つものではありません。

そのため、貴社からのどのようなご回答をいただきましても、将来の契約を約束するものではありませんので、ご了承ください。

また、大変恐縮ですが、今回の情報提供にかかる費用については貴社にてご負担いただきますよう、お願いします。