

窓口 DXSaaS 導入に係る情報提供依頼 (RFI)

令和 8 年 8 月 3 日

豊中市

市民協働部 市民課

都市経営部デジタル戦略課

1. 本依頼の目的

本市では、「とよなかデジタル・ガバメント戦略 3.0」に基づき、デジタル技術及び AI の活用を通じて、市民サービスの向上と行政運営の効率化を一体的に推進しています。特に、これまで進めてきた行政手続のオンライン化や窓口サービスのデジタル化に加え、AI やデータ活用による業務改革を推進し、市民一人ひとりに寄り添った行政サービスの実現を目指しています。

また、国が進める自治体情報システム標準化への対応が進む中、窓口業務においても、標準準拠システムとの連携を前提とした窓口が求められており、市民・職員の負担軽減、庁内業務の効率化などを実現するため、窓口 DXSaaS の活用を検討しています。

本情報提供依頼（RFI）は、本市における窓口 DXSaaS 導入の検討にあたり、事業者が提供するサービスの機能、構成、導入実績、標準準拠システムとの連携方法、AI 活用の可能性、導入・運用体制及び費用等に関する情報を収集し、今後の調達方針及び要件整理の参考とすることを目的として実施するものです。

特に、以下の観点について情報提供を求めます。

- ・市民の手続負担及び窓口滞在時間の削減
- ・職員の入力作業や確認作業の削減
- ・標準準拠システムとの円滑なデータ連携
- ・行政手続のデジタル化及びペーパーレス化
- ・AI を活用した窓口業務及び職員業務の高度化
- ・将来的なフロントヤード改革及びデジタル市役所の実現に向けた拡張性の確保
- ・持続可能かつ効率的な運用体制の実現

本市は、本 RFI により得られた情報を基に、窓口 DXSaaS の導入可能性や最適な調達手法について検討を行い、市民サービスのさらなる向上と行政 DX の推進を図るものとします。

2. 背景及び検討の方向性

デジタル庁が推進する自治体窓口 DXSaaS は、手続きガイダンス機能、申請書作成機能、マイナンバーカード利活用機能、他サービスとの API 等連携機能を基本機能としており、その導入においては窓口 BPR を前提とした検討が重要とされています。

本市における検討の背景として、住民記録・戸籍等の基幹系システムの標準準拠システムへの移行後、業務運用の最適化を図ることが挙げられます。具体的な検討の方向性は以下の 3 点です。

- ・異動業務における各課へのデータ連携を強化すること。
- ・現在申請書作成機（PASID スキャン※1・PASID フェイス※2）で実施している「書かない窓口」をアップデートし、「書かない窓口」で取得したデータを、その後の事務処理に

においても活用すること。なお、PASID スキャン等に限らず、他の方式により書かない窓口を実現し、取得したデータの後続業務への連携を図る提案も可とする。

・「書かない窓口」を利用できる市民をさらに増やすこと。

一方で、本市においては、庁舎の物理的な制約（建屋の狭隘性）により、完全なワンストップ窓口を実現するための抜本的な BPR 実施は困難であると判断しており、現時点では「リレー方式」による窓口運用を前提としております。

※1 市民課個人番号カード業務、子育て給付課、障害福祉課

※2 市民課証明書発行業務、保険相談課、庄内・新千里出張所

3. 前提条件

No.	項目	内容
1	自治体規模	人口 405,644 人、世帯数 201,827 世帯 (令和 8 年 7 月 1 日現在)
2	基幹系システム	【標準化移行済】 住民記録（総合行政システム/RKKCS）・戸籍システム（戸籍総合システム/FBSS）・税（Cokas-i）・保険（ADWORLD）・健康管理（ログヘルス） 【移行予定】 学事システム（MICJET）：令和 8 年 9 月移行予定。 福祉系システム（生活保護・児童手当・障害者福祉等）：令和 10 年度までに移行予定。
3	ネットワーク	LGWAN 接続環境及びインターネット分離環境あり。
4	検討対象	書かない窓口、おくやみ窓口、オンライン申請、窓口案内、申請書作成、基幹系連携等。
5	検討視点	市民負担の軽減、窓口滞在時間の短縮、職員作業の削減、ペーパーレス化、AI 活用、将来的な拡張性。
6	導入済みサービス	・異動受付支援システム（FBSS） ・手続きガイド（Graffer） ・電子申込システム（NTT データ関西） ・PASID スキャン、PASID フェイス

4. 情報提供を依頼する事項

4.1 基本事項

- ① 会社情報：会社名、所在地、担当者、連絡先、自治体向け事業の概要
- ② サービス概要：サービス名、提供方式・機能、特徴、対象業務、提供開始時期
- ③ 2. に記載した本市の方向性を踏まえた窓口及びシステムの運用方法

- ④ デジタル庁が示す 4 基本機能への対応状況及び実装方式
- ⑤ 導入自治体数、稼働開始時期及び人口 40 万規模又は中核市クラスの導入実績
- ⑥ ガバメントクラウド上での提供可否、対応クラウド、マルチテナント方式の有無
- ⑦ 標準準拠システム及び自治体システム標準化への対応状況

4.2 窓口機能

- ① 書かない窓口機能の内容、対象手続、運用イメージ
- ② 申請書自動作成機能、帳票様式の追加・修正方法、ノーコード対応可否
- ③ マイナンバーカード関連手続における申請書自動作成機能の有無及び対応範囲
- ④ マイナンバーカード読取、券面 4 情報の自動入力、IC チップ読取への対応
- ⑤ OCR、二次元コード、バーコード等を用いた情報読取・引継ぎ機能
- ⑥ 電子署名、タブレット署名、複数申請書の一括署名への対応
- ⑦ ライフイベント別の手続ナビゲーション、職員による分岐・案内内容の編集可否
- ⑧ おくやみ窓口、オンライン事前申請、来庁予約等との連携可否
- ⑨ 受付データの検索、抽出、CSV 出力、分析機能
- ⑩ 申請書及び署名情報を電子データとして保存する機能の有無及び検索・閲覧機能の概要
- ⑪ 転入学通知書及び異動通知書の自動判定作成機能

4.3 標準準拠システム連携

- ① 住民記録、印鑑登録、戸籍、税、国民健康保険等の標準準拠システムとの連携方式
- ② API 連携、ファイル連携、RPA 連携等の対応範囲、前提条件、制約事項
- ③ 標準仕様に準拠した API への対応状況、対応予定時期及び接続実績
- ④ 連携可能な基幹系業務システム、既存ベンダーとの接続実績
- ⑤ マイナポータル、公共サービスメッシュ、オンライン申請サービス等の外部サービスとの連携方式
- ⑥ 将来連携を予定している外部サービスとの連携方針
- ⑦ データ項目、連携頻度、エラー時のリカバリ方法、ログ管理方法

4.4 AI 活用

- ① 生成 AI、検索拡張生成 (RAG)、FAQ 自動生成等の対応有無
- ② 来庁者への手続案内、職員向けナビゲーション、問合せ対応支援の機能
- ③ 起案文、回答文案、案内文、手続説明文等の文書作成支援機能
- ④ 音声入力、文字起こし、相談内容又はヒアリング内容の要約機能
- ⑤ AI 利用時の個人情報、機密情報、学習利用の有無、ログ保管、監査方法

4.5 運用保守

- ① 導入支援、プロジェクト管理、要件整理、業務設計支援の内容
- ② 運用保守体制、窓口、受付時間、問い合わせ方法、一次・二次対応の分担
- ③ 障害検知、障害時連絡、復旧手順、目標復旧時間、代替運用及び SLA の考え方
- ④ 法改正、標準仕様変更、機能改善、バージョンアップの反映方針
- ⑤ 操作研修、管理者研修、マニュアル整備、本番稼働支援の内容
- ⑥ 利用状況のモニタリング、定着化支援、業務改善提案の実施可否

4.6 セキュリティ

- ① ISMS、ISO27001、プライバシーマーク等の認証取得状況
- ② データ保存場所、国内保管の可否、ガバメントクラウド利用時の構成
- ③ 通信及び保存データの暗号化方式、鍵管理の考え方
- ④ 認証方式、多要素認証、権限管理、職員アカウント管理の方法
- ⑤ 操作ログ、アクセスログ、監査ログの取得範囲、保管期間、確認方法
- ⑥ 脆弱性管理、セキュリティパッチ適用、インシデント対応体制
- ⑦ 個人情報保護、再委託管理、外部サービス利用時のリスク管理

4.7 費用

- ① 初期費用、環境構築費用、初期設定費用、導入支援費用
- ② 年額利用料、月額利用料、ライセンス体系、窓口数・端末数・利用者数による課金単位
- ③ 保守費用、サポート費用、法改正対応費用、バージョンアップ費用
- ④ オプション機能、AI 機能、オンライン予約機能、二次元コード受付機能等の追加費用
- ⑤ データ移行、帳票様式作成、既存システム連携、端末・周辺機器に係る費用
- ⑥ 概算見積、費用算定の前提条件、別途費用が発生する条件

4.8 その他

- ① その他本市への提案
- ② 留意事項
- ③ 今後のロードマップ

5. 回答

上記「4. 情報提供を依頼する事項」について、任意様式で回答してください。

6. 提出方法

No.	項目	内容
1	提出期限	令和 8 年 9 月 1 日（火）17 時まで
2	提出方法	電子メール
3	提出資料	回答書、サービス紹介資料、機能一覧、概算見積、導入実績資料、その他補足資料等
4	提出形式	Word、Excel、PowerPoint 又は PDF 形式
5	提出先	8. 問い合わせ先を参照
6	質問方法	別紙の質問票に記載し、8. 問い合わせ先 E-Mail にて問い合わせてください。
7	質問受付期限	令和 8 年 8 月 12 日（水） 17 時まで
8	質問回答期限	令和 8 年 8 月 20 日（木）

7. 留意事項

- ① 本依頼は情報収集を目的とするものであり、契約又は調達を約束するものではありません。
- ② 本依頼への回答に要する費用は、回答者の負担とします。
- ③ 提供された資料は、今後の調達方針、仕様検討、予算検討及び庁内説明資料の作成に利用する場合があります。
- ④ 提出資料に機密情報が含まれる場合は、その旨を明記してください。
- ⑤ 必要に応じて、追加質問、ヒアリング、デモンストレーションの実施を依頼する場合があります。
- ⑥ 本市が求める内容を満たすため、標準機能、オプション、カスタマイズ及び運用対応の区分が分かるように回答してください。

8. 問い合わせ先

〒560-8585 豊中市中桜塚 3 丁目 1 番 1 号

市民協働部 市民課

担 当：上芝

電 話：06-6858-2200

電子メール：shiminka@city.toyonaka.osaka.jp