

書かない窓口システムに係る情報提供依頼（RFI）

1 目的

吹田市（以下、「本市」という。）では、令和7年6月に全庁のDX推進に係る計画である「吹田市デジタル政策」に基づき、窓口DXに特化した「吹田市フロントヤード改革基本方針」を策定しました。本市の窓口は、依然として来庁される方が多く、待ち時間の増加や職員の能力に左右された対応品質のバラつき等、課題も多く存在し、窓口DXは最優先で実施すべき喫緊の課題であると捉えています。

そこで、課題解決の第一歩として、市民及び職員の双方の負担を軽減し、市民サービスの向上と業務効率化を実現すべく、窓口対応品質の均一化や申請書作成の簡略化、手続案内の効率化等を実現する「書かない窓口」の導入を令和8年度に計画しています。

つきましては、当計画をデジタルの側面から実現する「書かない窓口システム（※）」について、調達に向けた予算要求や仕様検討、その他システム導入に係る検討事項の洗い出し等、当該システムやその他関連システムを提供されている事業者様の知見を広くお伺いすることを目的に情報提供を依頼するものです。

※ 本RFIでいう「書かない窓口システム」とは、デジタル庁が推進する「窓口DXaaS」（以下、「窓口DXaaS」という。）で定められた標準仕様を最低限備えたシステムやサービスとしますが、当該システム及びサービスに類しない製品の情報提供を妨げるものではありません。

2 RFI スケジュール

募集及び資料配付期間	令和7年7月30日（水）～令和7年8月25日（月）
情報提供意向受付期間	
質問受付	令和7年7月30日（水）～令和7年8月19日（火）
質問回答	令和7年8月21日（木）
情報提供提出期限	令和7年9月12日（金）

3 情報提供依頼事項

（1）提供範囲

ア システム説明資料

（ア）内容

貴社書かない窓口システム（以下、「貴社システム」という。）に関する製品説明資料の御提供をお願いします。当資料では最低限以下を記載してください。

- a システム名
- b システム構成図
- c 各画面イメージ（各画面の解説を含む）

利用者及び管理者が操作する主要画面のイメージ（キャプチャ等）を記載し

てください。

d 前提条件

システム構築及び運用にあたって前提条件があれば記載してください。

e 構築スケジュール

標準的な構築スケジュールを記載してください。但し、「ウ 吹田市機能確認一覧」にて、オプション機能やカスタマイズ作業の情報提供がある場合は、それらを実施した際のスケジュールも分かるように記載してください。

f 他自治体での導入実績情報

(イ) 様式

各事業者様の任意様式でお願いします。なお、ファイル名は「様式1 システム説明資料」としてください。

イ 標準提供機能一覧

(ア) 内容

貴社システムが標準で提供する機能に関する機能名及び機能内容の解説を記載した一覧の御提供をお願いします。

オプション機能がある場合、その内容も分かるように記載してください。

(イ) 様式

各事業者様の任意様式でお願いします。なお、ファイル名は「様式2 標準提供機能一覧」としてください。

ウ 吹田市機能確認一覧

(ア) 内容

本市が書かない窓口システムに求めたい機能の対応可否、可の場合の対応方針(概要(標準機能での提供か、カスタマイズでの提供か、運用による回避か、それら複合での提供か)及びその詳細(自由入力))を記載した一覧の御提供をお願いします。

なお、可の場合の対応方針にて御記載いただく説明について、「ア システム説明資料」で御提供いただく資料内にシステムの画面イメージの掲載がない場合は、項目番号を名前にした別シートを作成の上、関連する画面イメージの貼付や補足説明等を記載してください。

(イ) 様式

「様式3 吹田市機能確認一覧」を使用してください。

エ 概算見積書

(ア) 内容

システム構築及びランニング(5年分)の参考金額の御提供をお願いします。

なお、「ウ 吹田市機能確認一覧」の回答に基づき、オプション利用や個別カスタマイズが見込める場合は、標準構築費用と見分けられるように記載欄や区分等を分けて記載してください。

(イ) 様式

「様式4 統一概算見積書」を使用してください。御記載に当たっては、「参考1 統一概算見積書記入例」を参照してください。

なお、構築費用は「〇〇一式」という形ではなく、構築に係る各作業やその工数等が分かるように、ランニング費用は月額算出とし、その内訳が分かるようにしてください。

オ その他関連資料

(ア) 内容

上記アからエまでの情報提供に対する補足説明資料若しくは令和8年度のシステム構築を見据えた懸念事項等、システム提供事業者として提示しておかないといけない情報があれば、御提供をお願いします。

(イ) 様式

「様式5 意見表」を使用してください。

なお、記載事項に対する補足説明があり、所定様式で説明しきれない場合は、各事業者様の任意様式を御利用いただいて構いません。

カ 補足

(ア) 窓口 DXaaS の採択事業者様又は採択システムの代理店として本 RFI へ情報提供いただく場合は、「ア システム説明資料」の情報提供は“不要”です。ただし、他情報提供に併せて補足説明が必要な場合は、御提供をお願いします。代理店事業者様については、任意様式で構いませんので、販売代理するシステムの名称及び開発元事業者名の情報を任意様式にて御提供をお願いします。

(イ) 同一製品で窓口 DXaaS 版とその元となっている独自システムの両方の提供が可能な事業者様は、その旨を明確にした上で「窓口 DXaaS 版」を前提に情報提供をお願いします。窓口 DXaaS 版では機能提供していないが、独自システムでは機能提供している場合は、その旨の補足ををお願いします。

(2) 提供方法

「8 問合せ先」のメールアドレスへ、情報提供に係る各提出物を元ファイル形式のまま添付し、メール件名は「【提出】書かない窓口システム RFI (貴社名)」として御送付ください。

(3) 提供期限

「2 RFI スケジュールのとおり」

※原則、記載の期限としますが、状況に応じて、別途個別相談を受付けます。

4 情報提供意向

本 RFI に御参加いただける場合、以下のとおり、必要事項の御提出をお願いします。

(1) 提出物

「別紙1 情報提供意向」に記載してください。

(2) 提出方法

「8 問合せ先」のメールアドレスへ、提出物（別紙1）を Excel ファイル形式のまま添付し、メール件名は「【意向】書かない窓口システム RFI（貴社名）」として御送付ください。

(3) 提出期限

「2 RFI スケジュール」のとおり

(4) 補足

御提出いただいた事業者様に対してのみ、「9 提供資料」に記載の各資料を送付します。

5 質問受付

本 RFI への御参加及び意向提出後の情報作成の検討にあたり、質問事項がある場合は、以下のとおり、御連絡をお願いします。

(1) 提出物

「別紙2 質問表」に記載してください。

(2) 受付方法

「8 問合せ先」のメールアドレスへ、提出物（別紙2）を Excel ファイル形式のまま添付し、メール件名は「【質問】書かない窓口システム RFI（貴社名）」として御送付ください。

(3) 受付期限

「2 RFI スケジュール」のとおり

(4) 補足

意向提出いただいた事業者様については、受付期限後も必要に応じて質問を受付けます。

6 書かない窓口に係る本市検討事項

(1) 「書かない窓口システム」の解釈について

本市では、申請書の自動作成や手続ガイダンスの表示、手続案内書の出力等の機能を一括して提供するシステムを「書かない窓口システム」として位置付けています。

なお、各機能のみ単体で提供するシステムのみを導入することは、現時点では想定していません。

(2) 対象部署及び対象業務について

ア 対象部署（3 部署）

- ・ 市民課

住民記録・戸籍・証明・住居表示・マイナンバー・国民年金・パスポートの各種業務を担う部署

- ・ 国民健康保険課

国民健康保険及び後期高齢者医療保険の各種業務を担う部署

- ・ 高齢福祉室（主に介護保険グループ）

高齢者向けの各事業を所管する部署の内、介護保険の各種業務を担うグループ

イ 対象業務

現在検討中です。本 RFI では全業務を対象にすると仮定してください。

ウ 業務システム名及び構築事業者、標準化対応時期について

- ・ 市民課

業務システム名（構築事業者）：MICJET（富士通 Japan 株式会社）

標準化対応時期：済（令和 7 年 1 月から標準準拠システム稼働中）

- ・ 国民健康保険課及び高齢福祉室

業務システム名（構築事業者）：ADWORLD（日立システムズ株式会社）

標準化対応時期：令和 8 年 3 月（令和 8 年 4 月から標準準拠システム稼働予定）

7 全体補足事項

- （1）本市から提供する資料については、本目的以外では使用しないでください。
- （2）各社の御提供情報は、予算要求や調達仕様検討、その他、国への報告や他市との情報交換等のために利用します。
- （3）提供された情報・資料に関して、後日問い合わせ等を行う場合があります。
- （4）本 RFI は、書かない窓口システムに関して広く情報収集することを目的としており、調達の公示、契約の申込その他の意図を有するものではありません。また、事業の実施を保障するものでもありません。
- （5）提供された情報・資料につきましては、必要に応じて本市内部で複製・配布します。また、コンサルティング業務委託をしている有限責任監査法人トーマツにも資料を共有し、回答の分析や今後の調達方針策定の支援等を依頼します。なお、本市と有限責任監査法人トーマツは機密保持契約を締結しており、提供された情報の機密性は保持されます。
- （6）提供された情報・資料は、返却はいたしません。
- （7）情報提供に際して発生する費用は、貴社の負担となります。

8 問合せ先

住所：大阪府吹田市泉町 1 丁目 3 番 40 号 吹田市役所 高層棟 9 階

担当：行政経営部 デジタル政策室 情報化推進担当

メールアドレス：den_joka@city.suita.osaka.jp

電話番号：06-6384-1443（直通）

9 提供資料

様式 3 吹田市機能確認一覧

様式 4 意見表

様式 5 統一概算見積書

参考 1 統一概算見積書記入例

参考 2 吹田市フロントヤード改革基本方針

以上