

安芸市窓口 DX に関する情報提供依頼書（RFI）

令和 8 年 10 月 1 日

高知県安芸市

総務課

1 目的と回答のお願い

本市では、「書かない・待たせない・行かない窓口」の実現に向け、住民の手続負担と職員の事務負担を軽減する窓口業務の見直しを検討しています。導入検討に当たり、実現方法、導入・運用条件及び概算費用について情報提供をお願いします。

提出するもの	お願いする内容
共通回答票	第 4 項に示す 6 項目について記載。
概算費用	第 5 項の条件による基本案の概算。回答票⑤への直接記載又は見積書等の参照で可。追加提案は任意。（可能な範囲で追加提案をお願いします。）
添付資料 （必要時）	任意様式の提案書、見積書、サービス紹介・機能一覧・構成・運用・セキュリティ・事例等の資料。

共通回答票（指定の Excel 様式）は必ず提出してください。項目ごとに直接記載・別添参照・両者の併用を認めます。参照する場合は資料名・版（作成日等でも可）及び該当ページ又は見出しを記載し、不足する内容だけ補足してください。重要な不明点を回答後に確認します。

市の未提示条件は仮定・確認事項を明示し、判断できない事項は「未確認」としてください。詳細設計・現地調査・他社の確定見積は回答の前提としません。今回の提案に関係する範囲で回答してください。

2 本市の現状

項目	本市の状況
基幹業務システム	Acrocity（Gcom ホールディングスグループ）。標準化対象の 20 業務は対応済み。
電子申請	マイナポータル及び行政総合サービスモール「e-TUMO」を利用。
コンビニ交付	未対応（令和 9 年度中に対応予定）
業務量の参考情報	〔令和 7 年度〕 転入 422 件 転出 429 件（届出件数） 住民票・戸籍等証明書（有料分）15,501 件 （公用分）25,500 件 安芸市本籍人口 24,425 人
窓口規模と機器	過去資料では戸籍端末 4 台、住記端末 6 台、戸籍プリンタ 3 台、住記プリンタ 3 台、印鑑登録用スキャナ 2 台。基幹業務システム端末は本庁全体で 50 台。
接続と利用条件	Acrocity の製品版・稼働基盤・接続条件、電子申請の利用機能・契約範囲・連携条件は本書では未提示のため、回答にあたっては前提条件を添えてご提案ください。
導入時期と予算	令和 9 年度中の導入を予定（令和 9 年度当初予算要求を予定）

窓口の状況

職員が記入を案内し、住民が異動届を記入しています。特例転入では基幹業務システムから転入届を出力して確認します。住記入力中の別申請書の記入、カードの券面更新中の別職員による証明書発行・印鑑登録など、並行して処理しています。

国保担当には紙の異動届、児童手当担当には口頭で引き継いでいます。他課を含む残手続きを把握しにくく、住民が当日の手続終了を判断できない等の課題があります。

3 対象範囲と検討の方針

目指す窓口

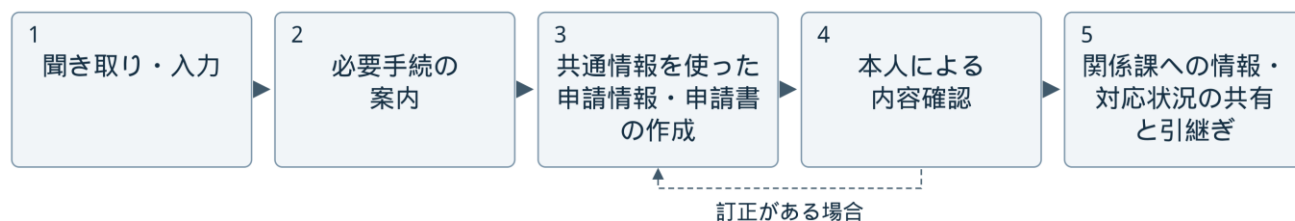
共通情報の再利用により、住民が同じ内容を繰り返し書く負担を減らします。関係課が申請情報・対応状況を共有し、職員の印刷・運搬・再入力を減らせる運用を重視します。

受付前の待ち時間、窓口での処理時間、他課への引継ぎ後の待ち時間を減らし、当日の事務全体を円滑に終わらせる運用を重視します。事前準備、並行処理、関係課への事前共有等を組み合わせ、住民に順番・進捗・残手続きを分かりやすく伝える方法を検討します。予約・発券・呼出し・混雑状況の表示等は、有効なものを任意で提案してください。予約なしで来庁する方やスマートフォンを利用しない方にも配慮してください。

来庁不要化は、申請だけでなく、必要な本人確認・補正・納付・結果の受取りまでを対象として検討します。来庁が必要な場合も、事前案内・入力等を活用して滞在時間や再来庁を減らします。既存の電子申請を継続活用し、業務見直しと新たな機能・連携を組み合わせてください。

概算見積の共通範囲

本庁1拠点・転入関連1系統を起点に、課別窓口で職員が操作・支援する構成を見積比較用の共通範囲とします。対象とする流れは次のとおりです。



基本案は、現在の課別窓口での運用を想定し、関係課での情報共有と引継ぎを改善する構成としてください。情報は電子的に共有・再利用し、必要に応じて紙を併用します。

基幹システムからの情報取得や、基幹システムへの申請情報の受渡しについても、実現可能な連携を基本案に含め、対象と方法を示してください。実現可否が未確認の場合は、想定する連携方法と確認が必要な条件を記載してください。共通範囲のうち対応できない部分は、理由・代替方法及び見積りに含む範囲を示してください。費用は第5項の条件に基づき算定してください。

予約・発券等の追加機能、対象業務の拡大、複数の事務を一つの窓口で受け付ける体制への見直しなど、本市の業務改善に有効と考えられる追加案についても、可能な範囲で提示をお願いします。その場合は、必要な運用変更、費用及び期待される効果を示してください。

対象とする手続

初期導入は転入関連手続を起点に検討します。来庁者の希望に応じた個別申請の追加や、転入等を伴わない個別申請の単独受付も検討対象とします。

分野	段階的な展開を検討する対象業務の例
住民情報・証明	住民異動、住民票等の証明書交付申請、戸籍、マイナンバーカード
保険・医療	国民健康保険、後期高齢者医療、福祉医療、予防接種
子育て・教育	出産・子育て、児童手当、児童扶養手当、保育施設、放課後児童クラブ、奨学金
福祉・介護	障害者福祉、介護保険
その他の暮らし	税、市営住宅、防災、墓所、農業、選挙

上記すべての初期導入や、標準化対象20業務すべてとの連携を求めるものではありません。実際の導入対象・時期・運用方針は本市で検討し、概算費用は第5項の共通条件に基づき算定してください。

4 情報提供をお願いする事項

以下の6項目について共通回答票に回答してください。回答本文又は資料参照で簡潔に記載し、既存資料からの転記は不要です。サービス名・対象版を明記し、提案する機能等は提供中・予定／開発中・非対応・未確認を区別してください。オプション・別サービスは基本案への含否を示してください。

① 提案の概要と初期範囲

初期対象、提案する構成・優先する理由と、段階的な展開の考え方を示してください。様式・記載項目・添付書類等の見直しを含め、システムで担う部分と市の運用で補う部分を説明してください。

② 住民と職員の業務の変化

一度入力・取得した情報を複数の申請や後続処理へ再利用する方法と、関係課への申請情報・対応状況の共有方法を示してください。本人による確認・訂正、個別申請の追加・単独受付を含め、住民の記入と職員の印刷・転記等に残る作業を説明してください。カードがない方や代理人への対応も、標準的な方法を示してください。

待ち時間・滞在時間を短縮する方法と、住民への順番・進捗・残手続きの案内方法を、システムの機能と市の運用改善に分けて簡潔に示してください。既存資料の参照で構いません。

来庁不要化を提案できる場合は代表手続1件について、本人確認・補正・納付・結果の受取りまでの来庁要否と実現条件を概略で示してください。既存資料の参照で構いません。事前準備にとどまる場合や郵送併用も区別し、提案が難しい場合は理由のみ記載してください。

③ 既存システムの活用と連携条件

Acrocity・e-TUM0・マイナポータル等の活用方法と、想定する連携の対象・方向・方式、追加作業・費用の分担を示してください。Acrocity 標準準拠版との連携実績は、稼働済み・構築中・予定・実績なしを区別してください。必要な機器・端末・回線等は標準構成資料の参照で構いません。本市環境での利用可否が未確認の場合は、確認条件を示してください。

④ 導入と継続運用

導入期間、市の主な準備・作業負担、職員が手続・設問・帳票を変更できる範囲と、事業者対応が必要な範囲を示してください。研修・稼働立会い・保守は、推奨する支援内容と費用への含否を説明してください。

アクセス権限・操作記録・障害対応等のセキュリティ対策、データの保存及び契約終了時の返却・削除は、標準資料・契約条件の参照で構いません。本市で調整が必要な事項や、追加費用となる事項を補足してください。

⑤ 概算費用と契約条件

第5項の条件で基本案の概算費用を提示してください。金額は見積書等の参照で構いません。課金単位、価格改定・最低契約期間・解約等の主要な条件と見積有効期限を示してください。追加案は提案する場合のみとします。

⑥ 実績と効果

類似規模（類似がない場合は最も近い規模）の自治体等の実績を1～2件、期待される効果とともに示してください（実績なしも可）。既存事例の参照を認め、実測と試算を区別してください。待ち時間・窓口対応時間・総滞在時間の短縮効果は、把握している範囲で測定の出発点・終点と条件を示してください。本市向けの新たな測定・試算は不要です。デモ又は画面・業務フローによる説明の可否も記載してください。

5 概算費用の共通条件

以下は比較用の算定条件です。本市の実数・発注数量を確約するものではありません。第2項に記載した異動者数から算出した数値ではありません。

項目	算定条件
窓口と職員	本庁1拠点、同時利用2窓口、関係職員10人
対象と規模	転入関連1系統、帳票10種類、年間1,000来庁
人口規模	14,301人として算定

基本案は第3項の共通範囲とし、電子的な共有・再利用を含めて見積もってください。帳票10種類は出力・管理する様式数の目安であり、紙への印刷を前提としません。算定条件と異なる提案は、差分を明示してください。

概算は共通回答票⑤への直接記載又は任意様式の見積書等で、円単位・税抜・補助金控除前とし、初期費用、稼働後5年分(60か月)の運用費、更新・終了等の費用を区分してください。運用費は年額又は月額と算定条件でも構いません。年ごとに金額が異なる場合は内訳を示してください。算定時点の価格条件に基づく概算で構いません。

機器・ソフト・回線・クラウド・連携・導入支援等の本市負担を含め、含否と他社費用を明示してください。Acrocity・電子申請の現行利用料は除き、本導入による増額を計上します。未算定・他社見積待ちは0円や対象外とせず、理由と算定条件を示し、算定済み分の小計と区別してください。

追加案は対象範囲と基本案からの増額を示してください。基本案を置き換える場合は別案として総額・差額を示します。来庁不要化等の件数は仮定と重複を明示し、年間1,000来庁案件をオンライン件数にそのまま流用しないでください。従量料金は単価・数量を示し、住民負担の手数料・郵送料等は市負担と分けてください。

6 提出方法と日程

共通回答票(Excel形式・2シート)と、回答に用いた別添資料(必要な場合)を電子メールで提出してください。別添資料はWord・Excel・PDF等で構いません。事業者名・連絡先等は共通回答票に記載してください。質問も電子メールで受け付け、共通の質問・回答は事業者名・営業秘密等を除き本市ホームページに公表します。

区分	期限又は予定
質問期限	令和8年10月20日 午後5時
質問回答公表	質問日の翌営業日から3営業日以内を目途に回答
情報提供期限	令和8年10月30日 午後5時

7 留意事項

本RFIは情報収集であり、事業者選定・発注・予算措置を確約するものではありません。回答の有無で、将来の調達参加資格や優遇は生じません。

回答等の費用は提供者の負担とし、提出資料は返却しません。本市の検討・予算・仕様整理のため、庁内で共有・複製する場合があります。権利は権利者に帰属します。営業秘密は箇所と理由を明示してください。法令や本市の情報公開制度に基づく場合を除き、同意なく資料を外部に公開・提供しません。

8 提出先と問い合わせ先

安芸市 総務課 情報政策係 担当：中村、賀門

メール：joho@city.aki.lg.jp 電話：0887-35-1000

件名：【RFI 回答】安芸市窓口 DX (事業者名) ※質問は【RFI 質問】安芸市窓口 DX (事業者名)