
窓口 DXSaaS 構築に関する
情報提供依頼書（RFI）

2025 年 8 月 20 日

豊岡市 市長公室

D X ・ 行財政改革推進課

1 背景と目的

豊岡市は、第5次豊岡市行財政改革大綱の柱の一つである「デジタル社会を前提とした市役所になっている」を実現するため、窓口のワンストップ化等の取り組みを進めています。

窓口のワンストップ化については、2023年7月に窓口サービス課を新設し、セルフレジの導入によるキャッシュレス決済への対応、マイナンバーカードにより証明書等の取得を可能にする自動交付機の設置、転入や転居などで複数の書類を提出する際に住所や氏名等の共通項目を印字するサービスの導入など市民等が行う手続きをわかりやすく便利にする取り組みを進めています。

しかし、書類に共通項目を印字するサービスは、市民が手書きする手間を軽減できている一方で以下の課題を抱えています。

- ・職員の手間が増えている。
- ・市民が窓口に来庁してからの作業となるため、窓口滞在時間が短縮されていない。
- ・電子データが作成されないため、基幹業務システムに職員が手入力している。

そこで、市民が手書きする手間を軽減し、窓口での滞在時間を短縮する。また、職員の手間を軽減し、窓口業務の効率化を実現する窓口DXSaaSシステムを2026年度以降に構築・運用を開始するため、豊岡市の実態に即した窓口DXSaaSシステムについての情報を必要としています。

本情報提供依頼書（RFI）は、事業者さまが提供するサービスの特徴や機能、価格体系等の情報（提案及び資料）を収集し、今後の調達の参考とさせていただきたく情報提供を依頼するものです。

2 前提条件

(1) 豊岡市が導入している基幹業務システム：MICJET MISALIO

(2) 豊岡市の基幹業務システムの標準化スケジュール

ア 2025年度移行する業務：3業務

戸籍、戸籍の附票、生活保護

イ 2027年度移行する業務：17業務

住民記録、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、印鑑登録、選挙人名簿、就学、子ども・子育て支援、児童手当、児童扶養手当、国民健康保険、国民年金、障がい者福祉、健康管理、介護保険、後期高齢者

(3) 豊岡市が窓口用に保有する機器

ア タブレット PC

Surface Pro 8 : 11 台（窓口サービス課×4 台、日高振興局市民福祉課×3 台、城崎振興局市民福祉課、竹野振興局市民福祉課、出石振興局市民福祉課、但東振興局市民福祉課×各 1 台）

イ カードリーダー

RC-S380/S : 11 台

(4) 豊岡市が導入している窓口対応向けサービス

ア Graffer 手続きガイド

質問に答えるだけで自分に必要な手続きがオンライン上で分かる手続き案内サービス。2026 年度以降のサービス利用については未定。

イ Graffer 窓口書類作成

Graffer 手続きガイドで洗い出した手続きを行うために必要な書類の住所や氏名等の共通項目を印字して印刷するサービス。2026 年度以降は利用しない。

3 システムの機能

市民の利便性向上、職員の業務効率化を実現するため、以下の機能を必要としています。

(1) 手続きガイダンス機能

ア 職員が市民と対面で手続きをする際に、ライフイベントに合わせて漏れなく手続きができること

イ 基幹系業務システムのデータを活用して、申請者の状況に合わせた窓口受付やガイダンスの判定等ができること

ウ 運用に合わせて柔軟に業務フローが設定できること

(2) 申請書作成機能

ア 基幹系業務システムのデータ及び手続きガイダンス機能で入力した内容を利用して申請書が作成できること

イ 運用に合わせて、サービスを利用する職員が柔軟に申請書のフォーマットを変更できること

ウ 申請書の出力方法について、紙への印刷やタブレット端末への出力等、柔軟性を持たせること

- (3) マイナンバーカードが利活用できる機能

マイナンバーカードから読み取った 4 情報等の自己情報を申請書に自動入力ができる機能

- (4) 他サービスと API 等の連携ができる機能

国や事業者が提供する他のデジタルサービスと連携ができる機能

4 情報提供依頼事項

本書を参照の上、以下の事項に関する情報を提供してください。

- (1) 提案するサービス

提案する窓口 DXSaaS システムの概要、特長、特性等に関する情報等を提供してください。

- (2) システムの機能

提案する窓口 DXSaaS システムの機能に関する情報等を提供してください。また、「機能要件確認表」に記入して提供してください。

- (3) 導入スケジュール

「2 前提条件」に記載した本市の標準化スケジュールなどから窓口 DXSaaS システムの最適な導入時期、契約からサービス提供開始までのスケジュールに関する情報などを提供してください。

- (4) 実施体制

システムの導入及び運用・維持・保守業務における協力連携事業者名や役割分担、要員、資格、認証（プライバシーマークや ISMS）、プロジェクト体制などに関する情報を提供してください。

なお、導入業務と運用・維持・保守業務で体制等が異なる場合は、分けて提示してください。

- (5) システム構成

提案するシステムを構成する機器等がある場合は、選定基準、特徴、性能等に関する情報等を提供してください。

- (6) ソフトウェア構成

提案するサービスを利用するための必要なソフトウェア（基本 OS、ミドルウェア、ブラウザ、セキュリティソフト、プラグイン等）について、特徴、性能、機能関連図などに関する情報を提供してください。

- (7) セキュリティ対策

セキュリティ対策の方針について、提供してください。

(8) 条件

提案するシステムに関して前提条件や制約条件がある場合は、その情報を提供してください。

(9) 運用サポート

職員向け研修会の開催、職員からの問い合わせや不具合等が発生した場合のサポート体制、ヘルプデスク、コールセンターの設置、FAQ 等のナレッジ管理手法、運用拠点、運用業務の概要、ユーザー管理・更新等の支援、システムのアップデート対応などについての情報を提供してください。

(10) 類似業務実績について

提案するシステムについて、過去 5 年間に他の自治体等導入実績がある場合は、その事業名称と契約相手、契約期間、サービスが活用されている業務、システム導入後の自治体で生じた課題や解決方法についての情報を提供してください。

(11) 概算費用

ア 提案するシステムのイニシャルコスト（システム構築、機器等に係る費用等）及び導入後 1 年（12 か月）間のランニングコスト（システム及び機器の運用・保守に係る費用）が分かる見積書を任意様式にて提供してください。

イ 見積にあたっては、「2 前提条件」「3 システムの機能」を基に算出してください。提案する機能、利用ユーザー数、利用数、運用サポート体制等により費用が変わる場合は、それぞれ価格が分かる見積書を提供してください。

(12) デモンストレーションについて

本依頼に対して、別途デモンストレーションを希望されます場合には、「8 連絡・照会先」までご連絡ください。

(13) その他

依頼事項にない内容であっても、提案者が住民や豊岡市にとって有益と判断する情報があれば提供してください。

5 資料の提出方法

(1) 提供資料

ア 情報提供書 様式任意

イ 機能要件確認表 別紙

ウ 見積書 様式任意

(2) 資料提供方法

「(1)提供資料」をデータで提供してください。

(3) 資料提出期限

2025 年 9 月 12 日（金）午後 5 時まで

6 本 R F I に関する質問および回答

本 R F I に質問がある場合は、以下のとおりとします。

(1) 質問方法

以下の Web フォームより質問内容を記載し送付してください。

【質問フォーム】

<https://toyooka-city.form.kintoneapp.com/public/madoguchi-dx-rfi-q>

※他の事業者にも周知すべき質問・回答は事業者名等を匿名化し以下の URL より公開します。

【Q&A一覧】

<https://toyooka-city.viewer.kintoneapp.com/public/madoguchi-dx-rfi-a>

(2) 質問受付期間

ア 質問の受付は、2025 年 9 月 5 日（金）午後 5 時までとします。

イ 質問に対する回答は、2025 年 9 月 9 日（火）までに電子メールにて回答します。

7 注意事項

(1) 本依頼による情報提供に際して発生する費用は、事業者様にてご負担いただきます。

(2) ご提供いただきましたデータにつきましては、本市組織内でコピー・配布する場合がありますが、本市以外に提供することはありません。

(3) ご提出いただきました情報、データにつきましては、返却いたしません。

(4) ご提供いただきました情報などに関して、後日問い合わせさせていただく場合があります。

(5) ご提供いただきました情報は、今後の調達に向けた参考とさせていただきます。

8 提出・照会先

〒668-8666 兵庫県豊岡市中央町2番4号

豊岡市 市長公室 D X ・ 行財政改革推進課 担当：出水（でみず）

T E L 0 7 9 6 - 2 1 - 9 1 4 6 （直通）

Mail dx-suishin@city.toyooka.lg.jp