

書かないワンストップ窓口導入検討に係る
効果検証業務仕様書

令和6年4月

神戸市企画調整局デジタル戦略部

目次

内容

1. 本業務の背景と目的	1
2. 業務内容.....	1
2.1. 窓口 DXSaaS 利用環境の整備	1
2.1.1. 窓口 DXSaaS について	1
2.1.2. 窓口 DXSaaS 利用環境整備の範囲.....	1
2.1.3. 窓口 DXSaaS 利用環境機能の範囲.....	2
2.1.4. システム利用範囲.....	2
2.2. 実施計画書の作成.....	2
2.3. PoC 及び効果測定の実施.....	2
2.4. PoC 及び効果測定結果の取りまとめとその報告	2
2.5. 書かないワンストップ窓口調達仕様書作成に関する助言	3
2.6. 定例会等への参加.....	3
3. 当市の提供資料.....	3
4. スケジュール	3
5. 履行場所.....	4
6. 成果物	4
7. 納入場所.....	4
8. 情報セキュリティ	4

1. 本業務の背景と目的

当市では、「行財政改革方針 2025」に重点項目として掲げる「区役所改革（市民サービス改革）」の具体的な取り組みとして、限られた人員体制で現行の市民サービスの維持・向上をはかる「スマート区役所」の実現に取り組んでいる。

本業務は、スマート区役所の取り組みの一環として掲げている「書かないワンストップ窓口」の導入が市民サービスの向上、職員業務負担の軽減の観点において効果的かを判断するため、検討に必要な窓口 DXSaaS（※）の利用環境を用意し、PoC（Proof of Concept：概念検証）及び導入効果の測定を行うことを目的とする。

※窓口 DXSaaS：書かないワンストップ窓口を実現するパッケージシステム。デジタル庁が仕様書を作成し、複数の事業者が当該仕様書を実現するサービスを構築。希望する自治体は、自分たちに合ったサービスを選択することで、速やかなサービスの導入が可能になる。

（参考）デジタル庁ホームページ：自治体窓口 DXSaaS

<https://www.digital.go.jp/policies/cs-dx/dxsaa>

当市では、総合窓口を設け引越しに伴う手続きのワンストップ化を行っている。本業務では、総合窓口で窓口 DXSaaS を導入することで市民の区役所滞在時間や職員の処理時間にどのような影響を与えるか検証する。特に引越しに伴う手続きが集中する3月、4月については、多くの来庁者が訪れることから市民の待ち時間を減らすための繁忙期対策を実施しているところであり、窓口 DXSaaS によって、市民の待ち時間にどのような影響を与えるかが導入にあたっての重要な指標であると考えている。

2. 業務内容

2.1. 窓口 DXSaaS 利用環境の整備

2.1.1. 窓口 DXSaaS について

書かないワンストップ窓口の PoC 及び効果検証に必要なハードウェア、関連ソフトウェアの準備及び設置を行うこと。また、整備した窓口 DXSaaS の操作方法について職員に操作研修を実施すること。

下記の提供事業者から選定をすること。

- ・株式会社北見コンピュータビジネス
- ・株式会社ケイズ
- ・日本電気株式会社
- ・株式会社BSNアイネット

2.1.2. 窓口 DXSaaS 利用環境整備の範囲

本環境整備においては、本市がシステム利用にあたり必要となるすべての調達対象（ハードウェア・ソフトウェア・役務等）について、受託者がサービスとして提供することとする。本件におけるシステム環境の整備範囲を下記に示す。

本市が当該サービス利用に係る費用（受託者が準備するシステムの利用料を含む）を受託者に委託費用として支払うため、追加の費用は発生しないものとする。ハードウェアについては、受託者のサービス提供に含まれるものとし、本市に納品はしないものとする。また、整備する窓口 DXSaaS の運用期間は、PoC の結果報告書の提出が完了するまでとする。

窓口 DXSaaS 利用環境は、運用期間終了後、速やかに受託者が撤去すること。撤去に要する費用は、受託者が負担すること。

ソフトウェアについては、利用者が問題なく利用できるよう、必要となるソフトウェアライセンスや、その他の使用許諾を得ることとし、ハードウェアに関しても、当該期間において使用可能な状態を維持すること。

2.1.3. 窓口 DXSaaS 利用環境機能の範囲

本業務で求める窓口 DXSaaS の機能は、以下のとおり。

- ・手続きガイダンス機能（任意）
- ・申請書作成機能（必須）
- ・マイナンバーカードが利活用できる機能（必須）
- ・他サービスと API 等の連携ができる機能（対象外）

2.1.4. システム利用範囲

窓口 DXSaaS 利用環境は、本市が保有する業務システムとの連携及び接続はないものとする。

2.2. 実施計画書の作成

書かないワンストップ窓口導入による窓口業務への影響度を測定できるように市と協議の上、実施計画及び効果測定項目を作成すること。

2.3. PoC 及び効果測定の実施

実施計画書において策定された時期に PoC 及び効果測定を行う。

PoC 及び効果測定の具体的な時期や方法等については、本市が開催する定例会（隔週開催）へ参加し本市と協議の上、決定すること。決定した内容等は、随時実施計画書に反映させ、それに則り PoC 及び効果測定を行うものとする。

PoC は、2 種類（職員向け、区役所窓口向け）の実施を予定している。区役所窓口対象の PoC については、職員向け PoC の実施内容を基に実施要否を判断する。

PoC の範囲は、総合窓口で受け付けている下記の手続きを必須とする。

手続き内容
異動届（県外からの転入）
マイナンバーカードの住所変更手続き
印鑑登録
転学手続き
児童手当
後期高齢者医療
こども医療費助成

また、下記の手続きについては本提案においては任意項目であるが、体験調査において計測を実施している。

手続き内容
住民票発行
印鑑証明書発行

効果測定は、PoC で窓口 DXSaaS を利用した職員及び市民へのヒアリングを実施した上で実施する。PoC 及び効果測定期間中は状況に応じて機器構成や設定変更等の対応も行うこと。

2.4. PoC 及び効果測定結果の取りまとめとその報告

PoC 及び効果測定より得られた結果をまとめるとともに、そこから導き出される導入効果について効果測定結果報告書として市に報告すること。導入効果については、市民の区役所滞在時間の変

化等、市民側と職員側に与える影響について定量的及び定性的観点で評価すること。

2.5. 書かないワンストップ窓口調達仕様書作成に関する助言

PoC 及び効果測定より得られた結果を踏まえて、当市が書かないワンストップ窓口の調達実施の判断に至った場合は、調達に向けた仕様書作成に関して効果測定を踏まえた助言を行うこと。

2.6. 定例会等への参加

当市が開催する定例会（隔週開催）に可能な限り参加すること。キックオフ及び、PoC の実施に係る説明会、報告会は対面での参加とすること。それ以外の定例会については、オンライン参加を可能とする。会議の進行、会議資料及び議事録の作成については、当市が担当する。受託事業者は、会議で出た意見を踏まえ、適宜実施計画に反映するとともに会議内で必要な助言を行うこと。

（当市が想定している会議一覧）

会議種別	開催頻度・回数	開催場所	参加方法
キックオフ	回数：1回	神戸市役所本庁舎	対面
定例会	頻度：隔週	神戸市役所本庁舎・オンライン	対面・オンライン ※どちらでも可
PoC 説明会	回数：2回（予定） ※職員向け・区役所窓口向けの2回を想定	本市指定場所	対面
PoC 報告会	回数：1回	本市指定場所	対面

3. 当市の提供資料

当市は受託事業者に対して、本業務の履行に必要な情報を適宜提供する。

（提供資料の例）

- ・総合窓口の業務マニュアル
- ・各区役所で市民が記載する申請書のサンプル
- ・窓口体験調査に関する報告書（タイムチャート、職員・市民の動線等）
- ・総合窓口での各申請書の受付件数

4. スケジュール

本業務は契約締結日（令和6年5月下旬予定）から令和7年3月31日までとする。

ただし、窓口 DXSaaS 利用環境の整備は令和6年7月中旬を目途に行うこととし、職員への操作方法の研修及びPoC、効果測定の実施日程は本市と協議の上、決定すること。

<参考スケジュール>（以下は、参考のため市と協議の上、適宜調整すること。）

令和6年5月下旬	契約締結
令和6年6月上旬	キックオフ
令和6年7月中旬	窓口 DXSaaS 利用環境の整備完了
令和6年7月下旬	職員向け PoC の実施
令和6年8月上旬	区役所窓口向け PoC の実施（予定）
令和6年8月中	PoC 結果の一次報告
令和6年10月中	PoC 結果及び成果物のとりまとめ、報告
令和6年10月以降	書かないワンストップ窓口の調達に向けた仕様書への助言

5. 履行場所

神戸市役所本庁舎、その他委託業務の実施に関連する場所（本市への常駐は不要）

なお、PoCの実施場所については、2区役所程度を想定しているが、具体的な実施場所及び関連機器の設置場所等については本市と協議の上決定すること。

6. 成果物

本業務で想定している成果物は以下の通りである。成果物を作成し、本市の検収を受けること。

・成果物一覧(様式は問わない)

成果物	納入期限
実施計画書	キックオフ時
実施体制図	契約締結後すみやかに
PoC 結果の一次報告書	令和6年8月まで
効果測定結果報告書	令和6年10月まで
実施報告書	契約終了まで

成果物の作成に当たっては、以下の点に注意すること。

- ・成果物は特に指定がない限り電子データ1部とし、全て日本語表記とすること。
- ・電子データの作成に当たっては、特に指定がない限り、本市職員が「Microsoft Office 2010 Professional」で編集できるソフトを使用すること。それ以外のソフトを使用する際には本市に相談すること。
- ・電子データは、特に指定がない限り CD-R(W)又は、DVD-R(W)に納めること。但し、ページ数が概ね30ページ以下でかつ5MB以下の場合は電子メールの添付ファイルで送信することも可とする。
- ・成果物に修正等がある場合(本契約によらない市独自の改変等の場合を除く。)、は修正後の全編を速やかに提出すること。

7. 納入場所

本市が指定する場所とする。

8. 情報セキュリティ

業務の遂行にあたっては、本市の「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。

なお、「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」については、以下のホームページを参照すること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>