

**雲南市窓口 DXSaaS 導入事業に関する
情報提供依頼書（RFI）**

令和 8 年 7 月

島根県雲南市

総務部 行財政改革推進課・情報システム課

1. 背景と目的

近年、人口減少・少子高齢化の進行に伴い、限られた行政資源で持続可能な市民サービスを提供することが全国の自治体共通の課題となっています。雲南市においても「雲南市 DX 推進計画」に基づき、デジタル技術やデータ等を活用した業務改革と市民サービスの利便性向上を進めているところです。

国では、デジタル庁が主導する「自治体窓口 DX SaaS」により、「書かない・待たない・回らない窓口」の実現が推進されており、基幹業務システム標準化と一体的に窓口業務を再構築する好機を迎えています。雲南市の窓口業務においても、申請書の重複記入、紙ベースの非効率な運用などの課題があり、これらを抜本的に改善する必要があります。

このような背景を踏まえ、市民にとっては「書かない・待たない・回らない」ストレスのない窓口体験を、職員にとっては経験に依存しない正確な案内と事務作業の効率化を実現するため、雲南市の実態に即した窓口 DX SaaS についての情報を必要としています。

本情報提供依頼（RFI）は、市場動向・機能・費用・導入実績等の情報を広く収集し、今後の仕様策定および調達計画の検討材料とすることを目的として実施するものです。

2. 前提条件

（1）雲南市人口規模

33,443 人（令和 8 年 5 月末時点）

（2）雲南市が導入している基幹業務システム（住基・税等）

富士通 Japan 株式会社 MICJET MISALIO

（3）雲南市の標準化対象業務システム

① 令和 7 年度までに移行完了業務

生活保護、障害者福祉のうち障害福祉サービス等、国民健康保険のうち共通・資格・賦課・給付、戸籍情報（人口動態・火葬等許可含む）、戸籍附票

② 令和 8 年度に移行する業務

住民記録、印鑑登録、選挙人名簿管理、国民年金、個人住民税、法人住民税、固定資産税、軽自動車税、就学事務、健康管理

③ 令和 9 年度以降に移行予定の業務

児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援、障害者福祉のうち障害福祉サービス以外、後期高齢者医療

（4）雲南市の標準化対象外業務システム

子ども医療、医療費助成、学校給食、公営住宅、上下水道、養護老人ホーム

(5) 雲南市が導入している窓口対応向けサービス

- ① マイナポータル（ぴったりサービス）
- ② しまね電子申請サービス（Graffer）

(6) 拠点及び関係課等の数

- ① 本庁及び支所の数 7 か所
- ② 窓口サービス関係課等の数 約 15 課

3. 調達を実施する場合の想定スケジュール

令和 8 年 7 月～	RFI の実施
令和 9 年 5 月～	事業者選定・事業者決定
令和 9 年 7 月～	構築（BPR・システム実装）
令和 10 年 3 月～	本稼働

4. 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

- ① 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
- ② 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
- ③ 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

- ① 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
- ② 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
- ③ 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基幹システム・デジタルサービスとの連携や、それによる機能拡張ができる機能

5. 情報提供依頼 (RFI) 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。実際の業務内における操作感が分かる画面キャプチャがあれば、併せて提供してください。

(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、「回答票 (様式 1-1、1-2)」に記入して提供してください。

(3) システム導入後の業務フローイメージ

提案する窓口 DXSaaS システムを導入することで実現できる業務フローのイメージ図 (おくやみ関連の業務) があれば、提供してください。業務フローのイメージは、これまでの実績や貴社が掲げる TOBE のもので構いません。

(4) 導入スケジュール

「2. 前提条件」、「3. 調達を実施する場合の想定スケジュール」に記載した本市の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、様式 1-3 にて提供してください。

(5) 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。

(6) システム・ソフトウェア構成

提案するシステムを構成する機器や必要なソフトウェア等がある場合は、その情報を提供してください。

(7) 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。

(8) 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、その情報を提供してください。

(9) 概算費用

- ① 提案するシステムのインシャルコスト（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）を様式 1-3 にて提供してください。必要な項目は都度任意で追加してください。
- ② 費用見積にあたっては、「 2 . 前提条件」「 4 . 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、それぞれの価格が分かるよう、様式 1-3 に想定数等の区分を追加してご記入ください。

(10) 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、「 9 . 提出・問い合わせ先」までご連絡ください。

(11) その他

依頼事項にない内容であっても、提案者が住民や雲南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。

6 . 資料の提出方法

(1) 提出資料

- ① 情報提供書 様式任意
- ② 回答票 別紙

(2) 提出方法

「 (1) 提出資料」をデータで提供してください。

(3) 提出期限

令和 8 年 7 月 2 3 日（木） 17 時 00 分まで

7 . 本 RFI に関する質問および回答

本 RFI に質問がある場合は、以下のとおりとします。

(1) 質問方法

「様式 2. 質問票（別紙）」に内容を記載のうえ、データで提出してください。

(2) 質問受付期間

① 受付期間

令和8年7月10日(金) 15時00分まで

② 質問事項に対する回答

令和8年7月16日(木) 17時00分までに質問者に対して、メール返信にて個別に回答します。

8. 本 RFI に関する留意事項

- (1) 本情報提供依頼の実施をもって、本市が調達を行うことを約束したり、回答者に特別の地位を約束したりするものではありません。
- (2) 資料提供いただいた情報に対し、必要に応じて、後日ヒアリングの実施、追加資料の提供を依頼する場合があります。
- (3) 本依頼書の実施に要する一切の費用は、回答者の負担とします。
- (4) 提出された情報、データにつきましては、返却いたしません。
- (5) 提出された情報は、本市が窓口 DXSaaS を導入するための参考としてのみ利用し、他の用途には利用しません。
- (6) 提供された情報は、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。

9. 提出・問い合わせ先

宛 先 : 雲南市 総務部 行財政改革推進課 (担当: 朝倉、末次)

電 話 : 0854-40-1021

メー ル : gyouzaiseikaikaku@city.unnan.shimane.jp

メール件名 : 【雲南市窓口 DXSaaS 導入事業に関する RFI 回答】提出事業者名

※提出事業者名の箇所には、貴社の名称を記載してください。

質問を提出する場合、上記メール件名の「回答」部分を「質問」に変更してください