

ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口  
DXSaaS 提供業務及び運用保守業務委託  
-令和5年度募集-

調達仕様書

デジタル庁 戦略・組織G 自治体リエゾンチーム

## 1 調達件名

ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口 DXSaaS 提供業務及び運用保守業務委託（以下「本調達」という。）

## 2 調達の背景

デジタル技術の進展によりサービスのデジタル化が飛躍的に高まる中、国民がデジタル社会の恩恵を受けられるよう、地方公共団体における行政サービスのデジタル化の推進についても本格的に取り組んでいくことが求められている。

マイナポータルや地方公共団体独自の電子申請システムにより、行政サービスのオンライン化が進んでいるところではあるが、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」実現のためには、地方公共団体の窓口業務（フロント業務及びバックヤード業務）においても、国民及び地方公共団体職員のどちらにもやさしいデジタル化（窓口 DX）が必要とされている。

本調達は、そうした窓口 DX を支えるサービス（SaaS）を、デジタル社会の実現に関する司令塔としてのデジタル庁が調達するものである。

※ SaaS（Software as a Service）：特定及び不特定ユーザーが必要とするシステム機能を、ネットワークを通じて提供するサービスのこと。本調達における SaaS とは、ユーザーである地方公共団体が、ガバメントクラウド上に構築された窓口 DX に資するシステムの機能を、ネットワークを通じて提供されるサービス形態を想定している。

## 3 目的等

デジタル庁が用意するガバメントクラウド上に、複数の事業者が窓口 DX に資するシステムを「窓口 DXSaaS」として構築し、地方公共団体はそのラインアップの中から自分たちが目指す窓口の姿にマッチしたサービスを調達する。

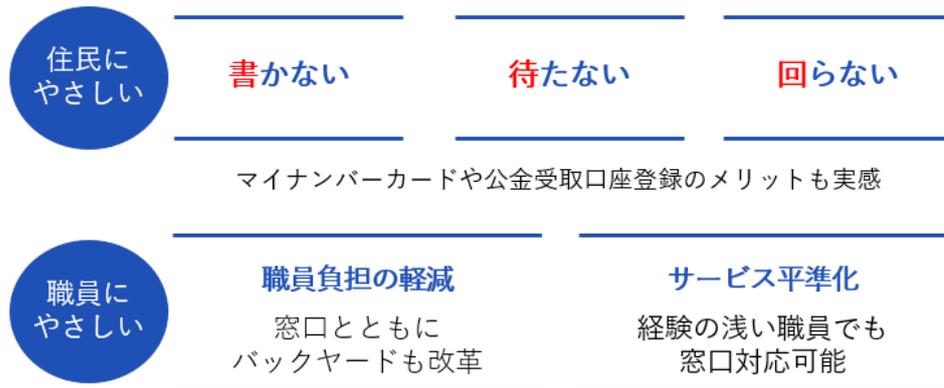
これにより地方公共団体は、自分たちでシステムを用意する必要はなくなり、窓口業務のBPRに注力することが可能となる。

これにより、BPRを前提とした地方公共団体の窓口DXを強力に後押し・推進することが、本調達の目的である。

また、各事業者の提供する窓口DXSaaSが、顧客である地方公共団体から「選ばれる」ために切磋琢磨し、パッケージの機能やサービスを充実させ、アジャイルに進化していくことを強く望んでいる。

## 4 事業の内容

### (1) 基本コンセプト



### (2) 解決したい課題と改善のための方策 (例)

解決したい課題	改善のための方策 (例)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ライフイベントや家族構成に応じて必要となる手続きがわかりにくい。(住民も職員も)</li> <li>・ 手続きに必要な書類や持ち物がわかりにくい。(住民も職員も)</li> <li>・ ライフイベントや家族構成によっては、住民はいくつもの窓口を回り、その都度番号札をもって待たされる。そして、住民は何枚もの紙に何度も氏名や住所や家族の情報を手書きする必要がある。職員は手書きの書類を読み解き、補正し、システムに間違いなく入力する必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ マイナポータル等との連携により、必要な手続きや持ち物が住民に案内される。</li> <li>・ 地方公共団体が保有する行政情報(基幹系業務システムのデータ)と連携したガイダンス機能等により、来庁した住民に必要な手続きが案内される。</li> <li>・ 住民異動に伴う手続きをワンストップで行うことで、窓口を回らせない。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 手続きに時間がかかる(住民は待たされる。職員は待たせてしまう)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 何枚もの申請書への手書き記載や補正事務をなくすこととで、待ち時間を短縮する。</li> <li>・ 申請書類のデータ入力を RPA 等を使って自動化することで待ち時間を短縮する。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年々窓口で取扱う事務の制度や仕組みが多様化・複雑化し、職員は膨大なマニュアルを理解したうえで、</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方公共団体が保有する住民の情報(基幹系業務システムのデータ)と連携したガイダンス機能等により、経験</li> </ul>

<p>ミスをしていないことが求められる。 (業務量と心的負担の増)</p>	<p>の浅い職員でも一定水準の窓口サービスの提供を実現するとともに、職員の業務負担と心的負担を軽減する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 手続きに必要な申請書等が、地方公共団体が保有する住民の情報(基幹系業務システムのデータ)との連携により漏れなく正確に作成されることで、職員の業務負担と心的負担を軽減する。</li> </ul>
---	--

### (3) 前提条件

- ・ ガバメントクラウド上でサービスを提供すること。
- ・ マイナンバーカード取得のメリットを住民に窓口で実感してもらえること。
- ・ 窓口の手続きをデジタルを活用して改善すること。
- ・ デジタルを活用することで、住民だけでなく、地方公共団体の職員のユーザー体験(UX)も変革し、職員の業務負担と心的負担を軽減すること。
- ・ 地方公共団体の保有する住民情報(基幹系業務システムのデータ)を利用すること。
- ・ 他サービスやシステムと連携ができること。
- ・ SaaS間の乗り換えに対応できること。

※(参照) ガバメントクラウド及び対象のCSPについて

[https://www.digital.go.jp/policies/gov\\_cloud/](https://www.digital.go.jp/policies/gov_cloud/)

### (4) 必須要件

窓口DXSaaSの機能として必須とする要件は以下の4点である。

- (ア) 手続きガイダンスができること。
- (イ) 申請書作成ができること。
- (ウ) マイナンバーカードが利活用できること。
- (エ) 他サービスとAPI等の連携ができるようにしておくこと。

上記必須要件を満たすための窓口DXSaaSへの具体的な機能や実装方法については、各事業者による地方公共団体のニーズ把握及び創意工夫に委ねる。

また、必須要件以外の拡張機能やオプションサービスを窓口DXSaaSに実装し提供する場合も、現場のニーズと各事業者の創意工夫・経営判断に基づき行うこと。

※サービスの必須要件(機能要件・非機能要件)の詳細は、別紙「要件定義書」を参照。

※オプションサービスの一例は、別紙「自治体窓口 DXSaaS 概要説明資料」の P. 33 参照。

**(5) 法改正・バージョンアップ対応要件**

- ・ 日々の運用で継続的な改善活動を行うこと。
- ・ クラウドサービスにおける継続的なアップデートへの対応を行うこと。
- ・ 法改正等により窓口 DXSaaS のアップデート等が必要になった場合は、適宜対応すること。

## (6) 想定スケジュール

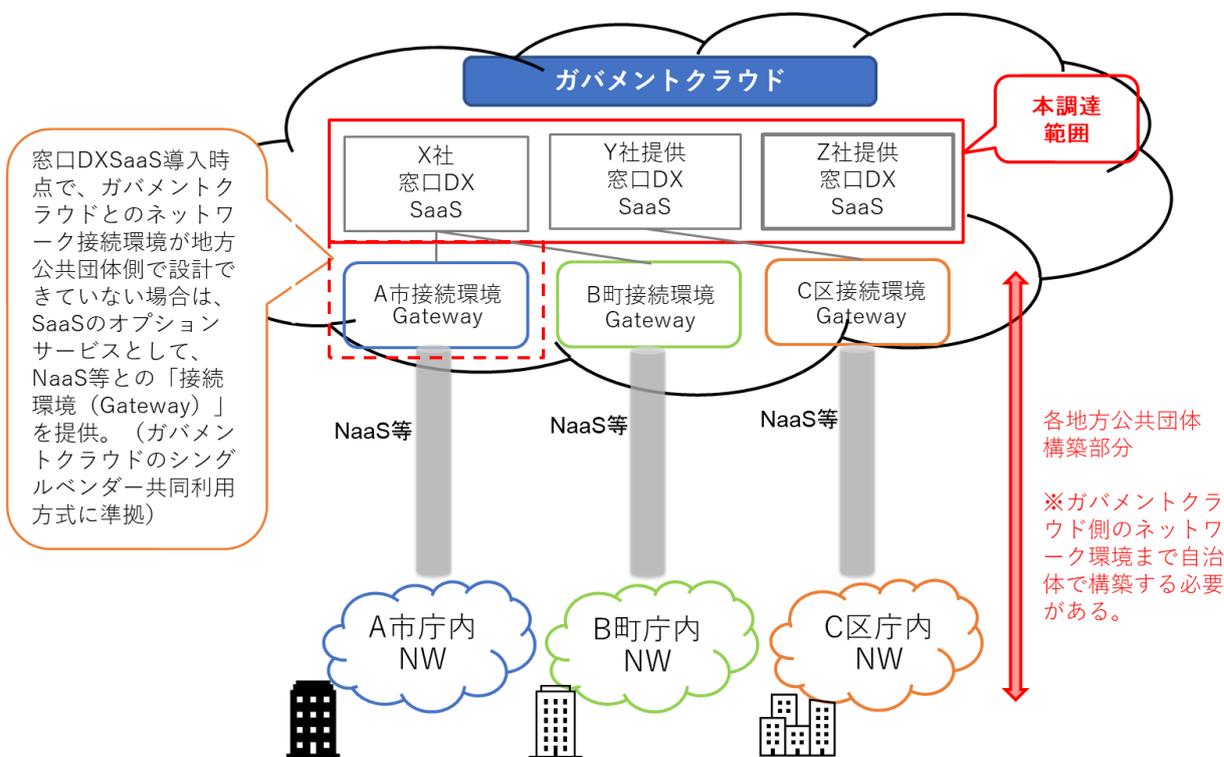
項目	備考	実施主体	2023年度															
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月				
BPRの実施	窓口体験調査やワンストップの対象とする手続きの「幅と深さ」の調整、様式の統一の検討など	各地方公共団体		→														
ネットワーク構築	ガバメントクラウドに接続するためのネットワークを構築	各地方公共団体		→														
公募開始	参加要件や必要資格提示	デジタル庁		→														
必要書類を提出し応募	提案書 ガバメントクラウドのアーキテクチャ図	事業者		★														
事業者選定（複数）	書類審査を実施し、ガバメントクラウドを利用する水準にあるか確認	デジタル庁			★													
契約	業務委託契約	デジタル庁 事業者			★													
モックアップ準備・公開	事業者の環境 ※ただし、CSPのいずれか。	事業者				→												
サービス紹介資料の公開	必須要件の実装方法及びオプション機能も含めたサービス紹介	事業者				→												
料金表の公開		事業者				→												
「窓口DXSaaS」のラインナップを公表	サービスイン	デジタル庁					★											
ガバメントクラウドのアカウントの払い出し	検証環境・本番環境	デジタル庁				→												
窓口DXSaaS構築開始	ガバメントクラウドに構築	事業者						→										
窓口XSaaSの調達を開始	調達方法は、指名型プロボ、公募型プロボ、随契など自治体がそれぞれ判断	各地方公共団体						→										
窓口DXSaaSの契約		各地方公共団体 事業者							→									
連携項目の確定	BPRで決めた「手続きの幅と深さ」を元に、窓口DXSaaSと連携させるデータ連携項目を確定	各地方公共団体						→										
連携項目の調整	連携が必要なデータ項目を扱う基幹系業務システム事業者と連携方法や周期について調整	各地方公共団体 基幹系事業者						→										
窓口DXSaaSの構築完了	検証環境・本番環境	事業者										→						
セットアップ	窓口DXSaaSに自治体ごとのマスタ等セットアップ開始	事業者										→						
データ連携テスト	自治体ごとの基幹系システムとのデータ連携テスト	事業者										→						
RPAシナリオ作成	ベンダーないしは自治体（自治体の別途委託先）がRPAシナリオ作成 ※RPAを使う場合	各地方公共団体 事業者										→						
サービス開始		各地方公共団体										→						

※ 窓口 DXSaaS のラインナップは、事業者名及びサービス名をデジタル庁ホームページにて公開する。

## 5 調達の範囲

本調達の範囲は、窓口 DXSaaS の提供及び運用・保守であり、概要は以下のとおり。

なお、デジタル庁は、本調達に関し、ガバメントクラウドへの窓口 DXSaaS の構築費用の負担は行わない。デジタル庁による経費負担は、令和5年度のガバメントクラウド利用料及び運用保守フェーズでの運用保守実績レポートの作業費を予定している。



### (1) 地方公共団体への窓口 DXSaaS の提供

別紙「要件定義書」の要件を満たす窓口 DXSaaS を、ガバメントクラウド上に構築し、地方公共団体にサービス提供すること。なお、サービス利用に係る利用契約（利用料の支払いも含む）については、事業者と各地方公共団体間で別途締結すること。

※事業者がガバメントクラウド上に SaaS 環境を構築するのにあたり、対応する CSP のユーザーアカウントをデジタル庁において用意し、これへのアクセス権を事業者に付与する。

### (2) 窓口 DXSaaS 環境の運用・保守

(ア) 窓口 DXSaaS の運用・保守を実施し、地方公共団体の窓口業務に支障が生じないようにサービスを安定稼働させること。

(イ) SaaS を利用している地方公共団体数、問い合わせ対応（件数や主な内容）、安定稼働・バージョンアップのために実施した作業等の実績レポートを月次でデジタル庁に報告すること。

(ウ) サービスの稼働状況やサービスの主要 KPI（登録数やリクエスト数、ユニーク

ユーザ数等サービスごとに事前に定義する)、セキュリティ遵守状況はダッシュボードとして常に確認できるようにすること。ダッシュボード掲載データ項目は、例として以下のような内容を想定しているが、詳細は協議の上決定する。また、これらデータ項目は複数ダッシュボード画面に分かれていてもよい。

No	項目	内容
1	サービスの主要 KPI	登録数やリクエスト数、ユニークユーザ数等
2	サービスレベルに関する項目	応答時間、エラー率、障害停止時間（率）等
3	セキュリティ設定遵守状況	クラウドの設定等が意図したとおりになっているかの自動チェック（クラウドの機能の利用）
4	アプリケーション／インフラのリリース状況	アプリケーションやインフラがリリースされた時刻、回数等（リリース承認プロセスと突合できるように）
5	IAM ユーザー監査	IAM ユーザーの一覧及び利用状況
6	IAM ロール監査	IAM ロールの一覧及び変更履歴
7	管理コンソール監査	CSP の管理コンソールにログインした履歴
8	リソース監査	追加されたリソースの一覧
9	クラウドリソース利用状況	使用したクラウドリソースの利用状況等の情報 （※地方公共団体単位での算出が望ましいが、按分できない部分については協議）

## 6 契約期間

本調達契約の契約期間は、契約締結日から令和6年3月31日（日）までとする。

## 7 その他

- (1) 本調達は、原則として日本語により対応すること。
- (2) 本仕様書に記載がない事項でも、以下のドキュメントを参照し、対応すること。
  - (ア) 別紙「自治体窓口 DXSaaS 概要説明資料」
  - (イ) ガバメントクラウドに関する各種ドキュメント（概要解説や手続き概要等）
    - ※各種ドキュメントの提供には、デジタル庁とガバメントクラウドに関する秘密保持契約の締結が必要である。
  - (ウ) 地方公共団体情報システム非機能要件の標準
  - (エ) 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン
- (3) ガバメントクラウド上でサービスを提供すること。（CSP 及びネットワーク接続方式は指定しない。）

(4) 令和5年7月中旬までに、窓口 DXSaaS について以下のものを用意または提示すること。

(ア) 窓口 DXSaaS の操作性やサービスを利用した業務フロー等を地方公共団体が事前に確認することを目的に、インターネット上にモックアップ環境を用意すること。モックアップ環境は、原則として窓口 DXSaaS の本番環境を構築する予定のガバメントクラウドの CSP と同じパブリッククラウド上に事業者の負担により用意すること。(例：ガバメントクラウドで AWS を利用する場合は AWS)

※ モックアップ環境の利用については、窓口 DXSaaS の利用を希望する地方公共団体にアクセス手段及びログイン情報とともに案内すること。

(イ) 必須要件の実装方法及びオプション等の創意工夫領域を含めたサービスメニューの一覧が記載されているサービス紹介資料を提示すること。

(ウ) 地方公共団体及びデジタル庁に対し、SaaS 利用に必要な費用を明記した「料金表」を提示すること。料金表は税抜きで表記すること。また、オプションや別途料金が必要なサービス等がある場合も、その料金を明記すること。価格改定をおこなった場合は、改めて提示すること。なお、料金設定については、デジタル庁が令和5年度のガバメントクラウド利用料を負担する予定であることを踏まえた料金設定とすること。

(エ) サービス紹介資料及び料金表については、デジタル庁が、現場の業務や技術面から検討に参加する全国の地方公共団体職員と対等に議論する場として立ち上げた「自治体職員×政府機関職員デジタル改革共創プラットフォーム」で公開する。

<https://www.digital.go.jp/get-involved/co-creation-platform/>

(オ) 窓口 DXSaaS が提供するサービスの利用に当たって、地方公共団体が別途用意する必要がある機材がある場合は、料金表とは別に明示すること。(参考例：PC、カードリーダー、プリンタ、RPA ツール等)

(5) 令和5年8月までにガバメントクラウドでアプリケーションを構築するための準備が完了しており、サービス提供に向けた環境を構築できるようにすること。

(6) 地方公共団体のサービス利用開始以降（令和5年11月以降を想定）、ガバメントクラウド利用状況をダッシュボード等で当該地方公共団体に月次で報告すること。

(7) 本仕様書に記載なき事項にあっても本調達の業務遂行において必要と認められる事項に関しては、別途協議の上、実施すること。

## 8 担当・連絡先

担当 デジタル庁 戦略・組織 G 自治体リエゾンチーム

連絡先 東京都千代田区紀尾井町1-3 東京ガーデンテラス紀尾井町19階

メール：mado-dx@digital.go.jp