

ガバメントクラウドにおける窓口 DXSaaS の提供

-令和5年度募集-

調達仕様書案

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窓口 DXSaaS の提供
—令和5年度募集—（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。

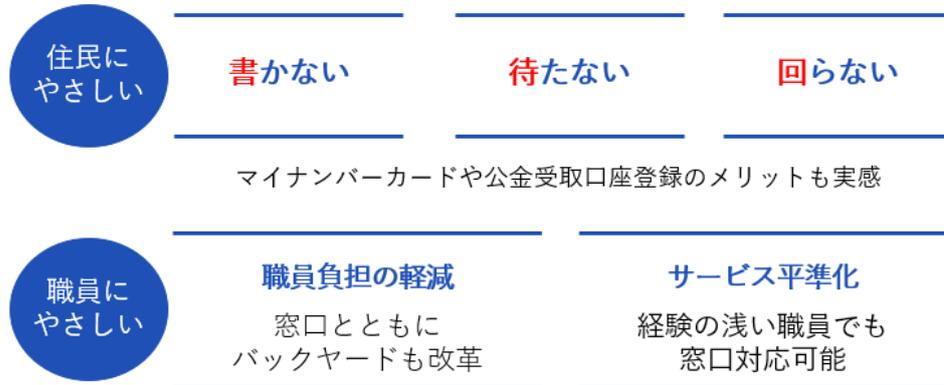
これにより地方公共団体は、自分たちでシステムを用意する必要はなくなり、窓口業務のBPRに注力することが可能となる。

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"> ・ 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） ・ 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） ・ ライフイベントや家族構成によっては、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。 ・ 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。そしてまた氏名や住所や家族の情報を書かされる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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）と連携したナビゲーション機能等により、来庁した住民に必要な手続きが案内される。 ・ 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。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。

<ul style="list-style-type: none"> 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、ミスをしないことが求められる。 (業務量と心的負担の増) 	<ul style="list-style-type: none"> 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）と連携したナビゲーション機能等により、経験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。 手続きに必要な申請書等が、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。
---	--

(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。
- 窓口の手続きがデジタルを活用して改善できること。
- 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。
- 他サービスやシステムと連携ができること。
- SaaS 間の移行（乗り換え）が容易にできること。

(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。

- 【1】 手続きナビゲーションができること。
- 【2】 申請書作成ができること。
- 【3】 マイナンバーカードが利活用できること。
- 【4】 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。

※サービスの機能要件・非機能要件は、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

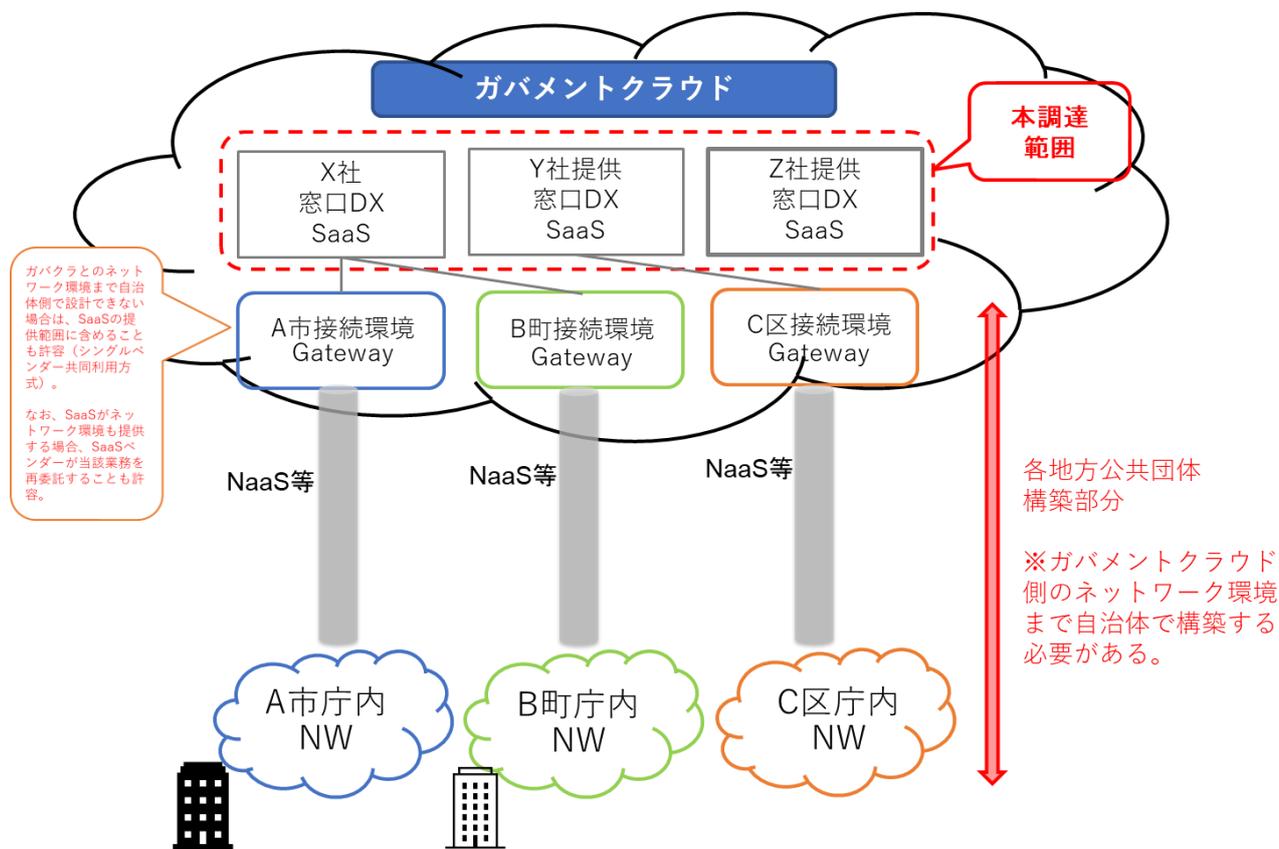
- ・ 日々の運用で継続的な改善活動を行うこと。
- ・ クラウドサービスにおける継続的なアップデートへの対応を行うこと。
- ・ 法改正等により窓口 DXSaaS のアップデート等が必要になった場合は、適宜対応すること。

(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			★											
モックアップ準備開始	事業者の環境 ※ただし、CSPのいずれか。	事業者		→												
モックアップ公開	事業者の環境	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DXSaaSの調達を開始	調達方法は、指名型プロポ、公募型プロポ、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													★	

5 調達範囲

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。



(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が事業者が付与する。

(2) 窓口 DXSaaS 環境の運用・保守

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サービスを安定稼働させること。なお、サービスの稼働状況の実績レポートを月次でデジタル庁に提出すること。報告内容は、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。

No	項目	内容	頻度
1	IAM ユーザ監査	IAM ユーザの一覧及び利用状況	月次
2	IAM ロール監査	IAM ロールの一覧及び変更履歴	月次

3	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	月次
4	リソース監査	追加されたリソースの一覧	月次
5	ネットワークトラフィック量監査	ネットワークトラフィック量	月次
6	ネットワークトラフィック監査	拒否されたトラフィック一覧	月次
7	コスト情報	使用したクラウドリソースのコスト情報 (※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)	月次

(3) ガバメントクラウド利用料の支払い

窓口 DXSaaS の構築・運用に際し利用したガバメントクラウドの利用料について、デジタル庁からの請求に基づき支払うこと。ただし、令和5年度のガバメントクラウドの利用料については、デジタル庁が負担する予定のため、請求は行わない。

6 契約期間

本調達契約の期間は、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 CSP 上に用意すること。
 - (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

(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、税抜きと税込みが明確に分かるようにすること。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、令和5年度の料金設定については、デジタル庁が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。また、デジタル庁がガバメントクラウド利用料を負担するのは令和5年度までの予定となっているため、令和6年度以降は令和5年度の運用実績等を基に、適正な料金設定とすること。

(エ)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月までにサービスを利用可能とし、地方公共団体との契約締結次第、サービス利用開始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、ガバメントクラウド利用量を当該地方公共団体に月次で報告すること。なお、各地方公共団体が報告を不要と判断した場合は、この限りではない。

(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 担当者・連絡先

担当者 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