

窓口改革に係る情報提供依頼 (RFI)

令和 6 年 8 月

総務課情報推進係

(窓口改革プロジェクトチーム)

1 はじめに

近年、多くの自治体が直面している課題の一つは、人口減少に伴う自治体職員数の減少です。太子町も例に漏れず、人口一人あたりの一般行政部門の職員数が(40.56人)(※1)であり、全国類似団体の中でもかなり少ない方となっています。今までは、少数精鋭で住民サービスを維持してきたところですが、冒頭に述べた課題により、地域の住民に対するサービス提供能力を低下させ、質の高い行政サービスの継続が危うくなると認識しています。さらに、制度の複雑化が進む中で、職員の質の向上や業務の効率化が難しい状況が続いており、業務量が減少する見込みも立っていません。このような背景の中、限られた人員で同等以上のサービスレベルを維持するためには、現状の業務のあり方を変える革新的な対応が今のうちに求められています。

加えて、自治体の予算も厳しい状況にあり、効率的な予算執行も重要な課題となっています。この限られた資源の中で、いかにして質の高いサービスを提供し、住民のニーズに応えるかは、今後の自治体運営において重要なテーマの一つです。

以上のことから、これらの課題に対応するための有効な手段であり、効率的かつ効果的なサービス提供を実現するため、住民サービスの基本である窓口の改革を進めるべく「窓口改革プロジェクトチーム」を発足し、今後の町のあり方を議論してきました。太子町は、これらの現状を踏まえて、具体的な窓口改革を推進するため、事業者の力を借りるべく、情報提供依頼(RFI)を行うものです。

※1 市区町村別人口1万人当たり職員数一覧(単純値)(令和5年4月1日時点)(兵庫県)

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/ruiji-dantai/syokuin-su_r05-28.html

2 太子町が抱える問題／課題／あるべき姿

別添資料に掲載

3 太子町が目指す姿

別添資料に掲載

① 来させない窓口

窓口に来る必要のない、来る時間のない住民へ対応可能な窓口

状態	目指す姿	備考
最終目標	オンライン／データ完結(オンライン申請、オンライン決済、データ交付／データ連携)	厳格な本人認証のもと、ほぼリアルタイム交付できる状態 職員の手を介さず、24時間交付が可能 紙ではなく、データでの交付
段階目標	オンライン認証、オンライン申請、オンライン決済、紙交付(郵送) オープンデータ	今回のRFIの範囲 紙の交付以外はオンライン化
現状	窓口に来ないと申請・交付ができない コンビニ交付	一部業務では、郵送対応

②やさしい窓口

住民及び職員双方にとって便利な窓口であり、極力双方に作業が発生しない。また、言語の壁やその他事由によるコミュニケーションのロスを防ぐ。

状態	目指す姿	備考
最終目標	データ化による完全自動化	全ての申請がデータ完結し、職員の手を極力介さなくても処理が完了する状態
段階目標	主要言語のリアルタイム翻訳・音声の言語化 音声でのテキスト入力可能 テキストが音声で聞こえる OCRによるデータ化 文字を極力書かなくても申請書が完成 アナログ改革 庁舎案内や申請書のやさしい日本語・主要言語対応 プッシュ型通知による情報提供	今回の RFI の範囲 コミュニケーションのロスを防ぐ データ化による職員にもやさしい業務フロー
現状	外国人対応は日本語か英語 やり取りは会話(もしくは筆談) 記述式申請書 デジタルデバインド	

③新たな窓口

既存の窓口にない新たな機能・サービスを提供する。新しい窓口・役場のあり方を目指す。

状態	目指す姿	備考
最終目標	申請レス／プッシュ型	そもそも申請・手続きが不要な状態 住民が IT 機器を使いこなしている状態
段階目標	オンライン相談窓口 住民との双方向コミュニケーション 窓口予約、来庁予約、手続き完了時間の通知	今回の RFI の範囲

	チャットボット	
現状	来庁が必要 電話での予約受付 手続き完了まで待ち	

4 太子町の現行構成

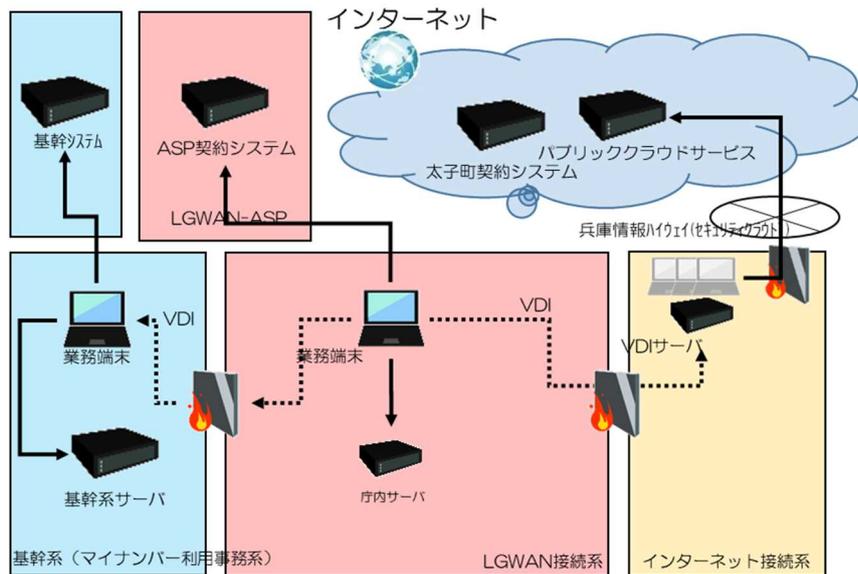
①窓口に関するシステムやサービス導入の現状

項目	システム名	備考
住民情報システム(住民記録等)	COKAS-R/ADII ほか	標準準拠システム移行は令和7年度末を予定 主となる CSP は AWS を予定
オンライン決済	導入なし	未導入(オンライン、窓口含む)
オンライン申請	マイナポータルぴったりサービス	介護・子育て・引っ越しワンストップサービス(26手続き)
コンビニ交付	-	導入済み(住民票、住民票記載事項証明、印鑑、課税証明、戸籍、戸籍附票)
RPA	UiPath	LGWAN-ASP サービス
AI	Zevo(テキスト生成 AI) ログミーツ(議事録文字起こし)	
LINE 公式アカウント		あり
チャットボット		導入予定
町ホームページ		あり
施設予約システム	Seagull-LC Stagia 施設予約システム	
テレワーク環境	IPA 自治体テレワークシステム for LGWAN	利用可能
オンライン会議システム	Webex	
チャットシステム	RocketChat(※庁内オンプレミス環境)	今後 Teams が利用可能となる予定 別途 LGTalk も利用できる状態です(未使用)

②町内部のネットワーク構成(概略)

太子町は、総務省3層分離モデルでいうところの「αモデル」で構成されています。ただし、令和6年度と7年度に、職員の端末をインターネット接続系に配置する「βモデル」への移行を予定しています。

無線環境はなく、全て有線による接続を行っていますが、サービス導入に向けネットワーク構成を変更する必要がある場合は、ご提示ください。



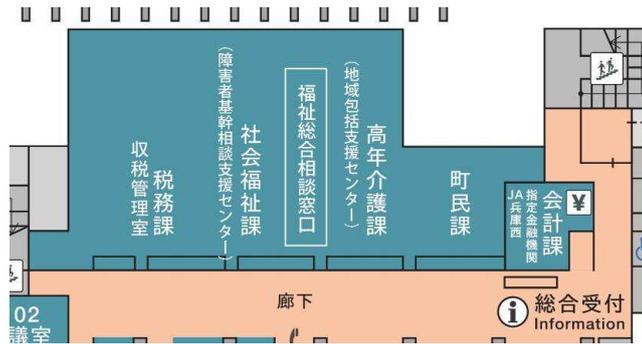
町のネットワーク現行構成(概要)

③太子町の窓口レイアウト(概略図)

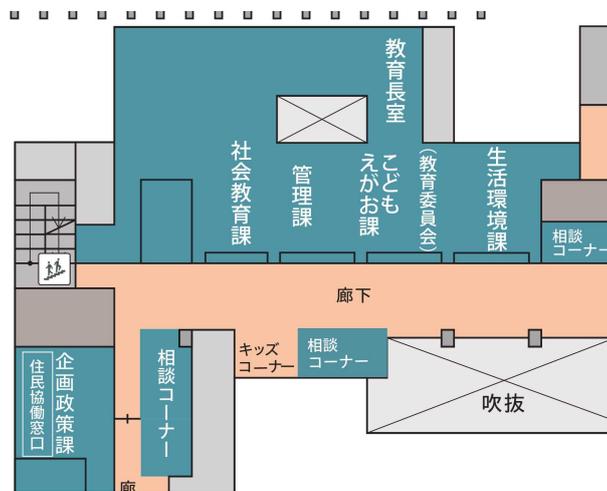
業務と窓口の対応は以下の表のとおりです。

業務	担当課	場所
町県民税、軽自動車税、固定資産税、税の証明、納税相談	税務課	行政棟1階
障害福祉、生活相談等	社会福祉課	行政棟1階
介護保険、高齢者福祉、地域包括支援	高年介護課	行政棟1階
戸籍、印鑑、住民票、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金	町民課	行政棟1階
秘書、広報広聴、統計、自治会、防災、危機管理	企画政策課	行政棟2階

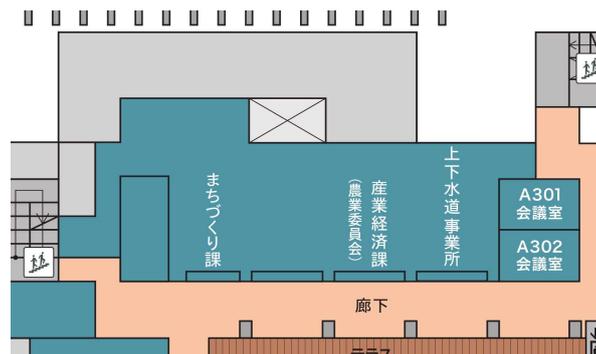
ごみ、消防、防犯、消費生活 相談、犬の登録	生活環境課	行政棟2階
小学校、中学校、(給食セン ター、教育支援センター)	管理課	行政棟2階
生涯教育、青少年育成、人 権教育、(体育館、公民館、 南総合センター)	社会教育課	行政棟2階
保育園、幼稚園、認定こども 園、学童保育、母子父子福 祉、児童手当	こどもえがお課	行政棟2階
公園、道路、建築、景観、地 籍調査、都市計画	まちづくり課	行政棟3階
農林、土地改良、商工観光、 農業委員会	産業経済課	行政棟3階
上水道、下水道、料金	上下水道事業所	行政棟3階
人事、情報公開、選挙管理 委員会	総務課	交流棟3階
予算、決算、契約、財産、公 共施設管理	財政課	交流棟3階
健康診査、精神衛生、母子 保健、予防接種、感染症及 び結核予防、献血	さわやか健康課	出先
文化芸術、文化財、(図書 館、歴史資料館)	文化推進課	出先
現金及び財産記録、出納公 印	会計課	行政棟1階
議会運営、議会広報、公聴	議会事務局	議会棟1階



1階窓口



2階窓口



3階窓口

5 今後のスケジュール(予定)

RFI の後から今後のスケジュールを以下に示します。なお、スケジュールは予定であり、予算の確保の状況や対象とするサービス範囲の優先度付けにより、次年度の実施を見送る可能性がございます。予めご了承ください。

	9	10	11	12	1	2	3	R7	R8	
RFI回答	→									
事業優先度付け		→								
予算要求			→							
デジ田申請				→						
業者選定								→ 1Q		
構築・運用開始								→ 2Q~		
次サイクル活動								→		
次サイクル活動									→	

窓口改革スケジュール(今後の予定)

6 回答方法

以下に注意していただき、「8 問い合わせ先/送付先」に送付願います。資料等は持参・郵送・メールどのような方法を用いていただいても問題ございません。庁内で共有したいため、可能な限りデータでの提供にご協力をお願いします。

①回答締切

令和6年9月30日(月)17時まで ※質問期間も同様とします。

②注意事項

- (1)「会社名等」シートに会社名や担当者名等を記載してください。
- (2)「提案機能」シートに、貴社が情報提供する項目に対し、必要事項を記入の上、回答をお願いします。
- (3)「金額」シートにシステム毎の構築費用と運用費用を記入し、回答をお願いします。なお、提示の様式への記載が困難な場合は、貴社の見積書等の独自様式での回答も可とします。
- (4)システムの概要が分かるような資料やカタログの提供をお願いします。ファイルサイズの制限によりメールでの提供が困難な場合は、オンラインストレージによる受け渡しも可です。
- (5)その他、町にとって有益な追加提案がありましたら、提供をお願いします。

7 その他／留意事項

本 RFI の回答内容／回答有無をもって、事業者の選定を行うものではございません。庁内チームの参考資料として使用いたします。

8 問い合わせ先／送付先

住 所:〒671-1592 兵庫県揖保郡太子町鵜280番地1

太子町役場 総務部総務課 情報推進係(代表)／窓口改革プロジェクトチーム

電話番号:079-277-1010

F A X:079-276-3892

M A I L:madoguchi@town.hyogo-taishi.lg.jp

※窓口改革プロジェクトチーム員全員に送付されます