

窓口支援システムに係る 情報提供依頼書（RFI）

岸和田市総務部 I T 推進課
市民健康部市民課
令和7年8月

1. 背景・目的

本市では、令和6年4月に「岸和田市行政DX推進計画」の策定しており、アクション（実行すべき施策）のひとつに「窓口業務の改革」を定めております。

特に市民課窓口は、住民票、戸籍、マイナンバーカード、パスポートなどと多岐にわたり、職員の負担が大きいと感じていました。市民の方の待合も狭く、窓口が多く狭いためにどこの窓口がどの手続きの窓口かわかりにくいなど、課題も多いと感じていました。

そこで、令和6年度に「窓口利用体験調査」を、また、市民の方から率直な意見をいただくため、令和7年2月に「窓口利用者アンケート」を実施し、市民の方から見た課題を整理しました。

職員側の課題も整理したうえで、職員と市民の方双方の負担が軽減できるよう課題を解決するべく改善策と、めざすべき新しい窓口像を検討してまいりました。

めざすべき新しい窓口「らくらくスムーズ窓口」を実現するため、窓口業務を支援するシステムやソリューションの導入を検討しているところです。

2. 岸和田市の現状・課題とめざす新しい窓口

(1) 市民側から見た課題 (As-Is)

下図のとおり、「窓口利用体験調査」及び「窓口利用者アンケート」から市民の方から見た窓口の課題を整理しました。

市民目線で見えた職員が感じる市民側の課題

| | | | | | | | |
|--------------------------|---------------------------------|------------------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------------------|
| 掲示物がデザイン統一されていない | 発券機、記載台付近には尋ねることができる職員がいない | 住居表示窓口の案内わからない | 待合で座れるスペースが狭い | 職員が昼食を食べているところが見える | 整理整頓されていない執務スペースが見える | 常に混雑して待ち時間が長い | 市民課が書いた届と同じ内容を他課でも記載する |
| 入口から発券機までの距離が長く動線がわかりづらい | 記載台が点在してわかりづらい | 行きたい課や担当窓口がわかりづらい | 年金担当の発券機が別にあるためわかりづらい | 待合の閉塞感、雑然とした雰囲気 | カウンターが簡易仕切のみで会話が筒抜けになる | 次に呼ばれるまでの時間がわからない | センターでできる業務がわかりにくい |
| 申請書を記入して発券機の動線がわかりづらい | 市民課全体としてどこが何の窓口かわかりにくい。 | 窓口案内番号が市民課10番だが業務が違うのでどこの窓口かわからない。 | 待合の椅子がポロポロ | 空調設備が整っていない | 市民税課と間違える | 住基反映があるため待ち時間に他課をまわることができない | 岸和田本籍だと戸籍はコンビニ交付できない |
| どこの受付窓口に行けばよいかわかりづらい。 | 外国語の書類の記入方法がわかりづらい | 待合は子連れの方に配慮していない | 空調にムラがある | 1つの事象に複数の担当で手続きが必要 | 電話かけても各部署にたらい回しにされ一度に終わらない | 市民が利用できるコピーが近くにない | |
| 市民がスムーズに動ける動線でない | どこに何がわかるのかわかりにくく番号札をとるのにも迷っている。 | どこから呼び出しかわかりづらい | 通路が狭く車椅子が移動しにくい | 庁舎案内が奥にあり本来の目的を果たしていない | 電話をつないだ際に伝えた内容が変わるまた同じこと言わなければならない | 外国語通訳がない | |

利用体験調査での気づき・意見

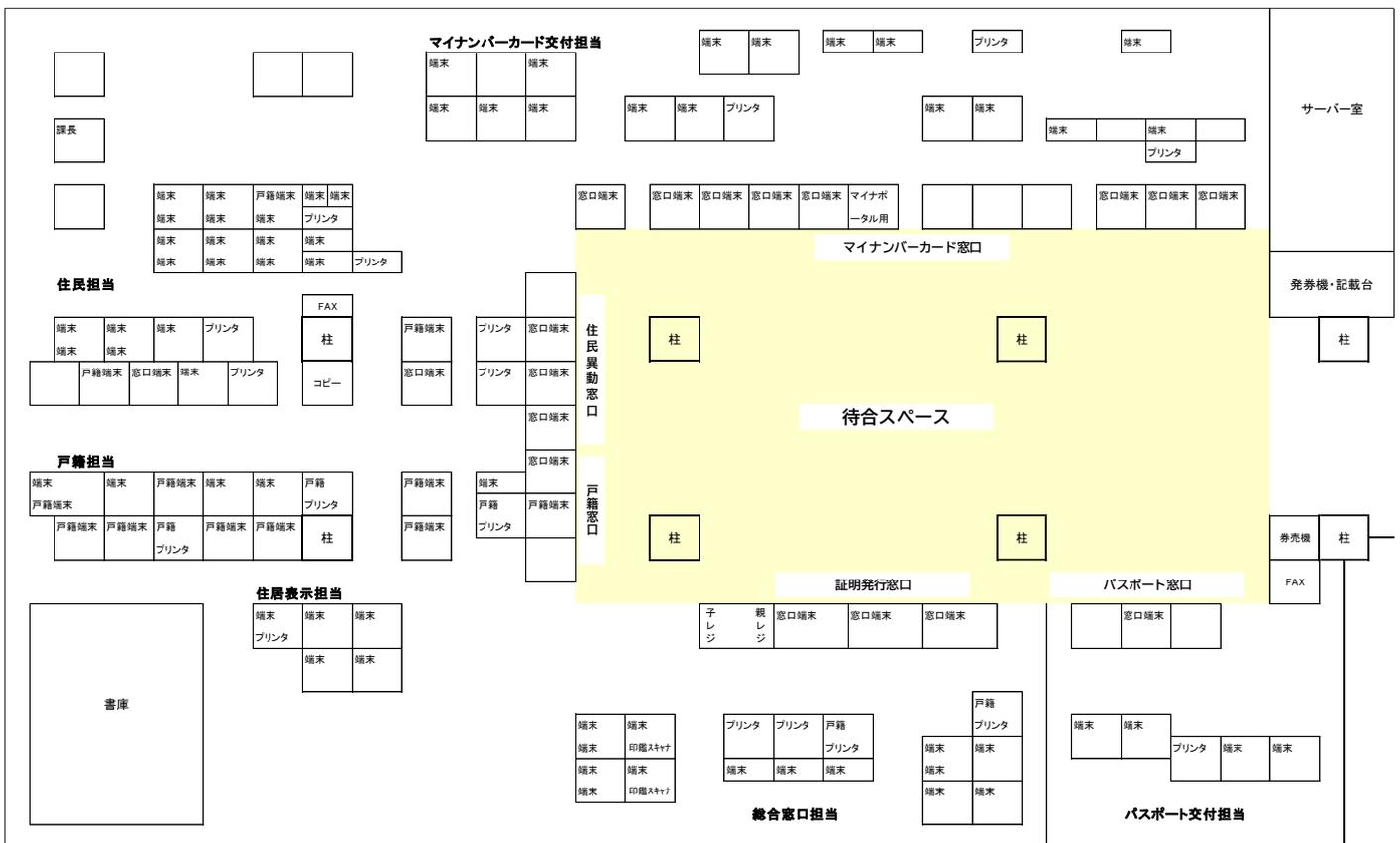
| | | | | | | | | | |
|----------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| ペビーカーがガタガタして通行しにくい | 駐車場から庁舎に行く際に横断歩道はあるが危ない | 発券機で番号をとったが合っているか不安だった | 何の手続きかわからないまま書類に記載した | 窓口が狭いのでペビーカーや車椅子だと圧迫感がある | 待ち時間の間に国保や子ども医療の書類を先に記入できないか | 会計までペビーカーを押して行きにくい | 案内がないとどこにエレベーターがあるのかわかりにくい | 屋外にサインがないため、転入者は旧玄関に向かってしまう | 「発券機はこちら」の案内が多すぎて逆にわかりにくくなっている |
| 駐車場のスロープは大きく迂回することになる | 玄関が2カ所あるのでどこから入るかわかりづらい | どの窓口から呼ばれるのかわかりづらい | ペビーカーを横に置いて窓口に座ったが隣の邪魔になっていないか心配 | 転入窓口は暑く感じた | 待ち時間の目安がわかるとストレスが軽減されるかも | 新玄関の案内板が旧玄関に比べて質が良くない | 説明が早口でわかりにくい | 印鑑証明やマイナンバーカードのカウンターが柱に隠れていて分かり辛い | 発券機のボタンの色と、窓口の場所がリンクしていない |
| 角で入口が新・旧どちらの玄関から入るべきかわからない | ペビーカーで移動するには廊下の幅が狭く道をふさぐ | ペビーカーだと待つスペースが確保しにくい | 周りの雑音で職員の声が聞こえずらそう | 戸籍関係の説明を他とまとめることはできないか | おむつ交換できるスペースの表示がない | 番号札の場所がわかりづらい | 駐車券の案内がなかった | 市民課の戸籍住民異動印鑑登録届出の表示が目立ってしまう | 旧館側の出口(通路)の上部に、「市民課はこちら」がない |
| 道路を横断する際にペビーカーでは少し危険を感じる | 案内板の番号(市民課なら10番)が目に残りにくい | ペビーカーだと窓口に向かう方向転換もしにくい | 色々職員が説明するが覚えられない | 番号札をもらって何の手続きでまわっているのかわからない | 書類の記入スペースが狭い | 口頭で保険料の説明があったが頭に入らなかった | 番号札がない課は職員を呼び出しにくい | 印紙の自動販売機が通路を塞いでいる | 介護保険課と健康保険課の表示が目が行き、市民課の表示が小さい |
| 旧館の廊下は狭い | 記載台に気づかなかった | 何の手続きかわからないまま書類に記載した | 説明うけながら記入は戸惑うこともあるので窓口で記入例があれば | あとどれくらい待つかわからない | 床がぼこっとして移動時は危ない | ペビーカーを押して別フロアに移動は少しきつい | スロープが遠く感じる | 通路が狭く対向できない | 新玄関受付でマイナンバーどこですか?と尋ねる人が多い |

(2) 職員側から見た課題 (As-Is)

下図のとおり、職員から見た窓口業務の課題を整理しました。

| 開庁時間と労働時間 | 窓口迷う・掲示 | 待合 | 来庁者予測 | 狭いスペース | 発券機 | 業務分担 | 人材 | セキュリティ | 非対面 | エアコン | 端末 | 組織 | 庁舎 | 勤務 |
|-----------------------|------------------|---------------------|----------------|----------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------|------------------------|----------|------------------------------------|--------------------------|-----------|-----------------|
| 窓口受付時間のべ切がないと常に残業になる | 窓口が2つのみで待たせてしまう | 職員出入口と待合スペースが混在している | 来庁者の多少の予測が難しい | 紙が多い、置く場所がない | ペビーカーを置くのがわかりにくい | 簡単な窓口対応は市民センターでやるべき | 業務量増に対して職員数が少ない | センシティブ情報扱ふこと市民イヤー | 電子システムを活かしきれない | 待合が暑い | 電子化したいがタブレット等が必要 | 年金担当を別の課に | 庁舎が古い | 集中して仕事したい |
| 開庁時間に業務終わられない | 市民課全体的に窓口がわかりにくい | 待つスペースが少ない | 来庁者の多少が想定しづらい | 机や椅子の配置が悪い、歩きづらい | 住居表示の番号札がないから待っているか不明 | 1つの手続きで複数人の担当が必要 | 職員の層をバランス良くしてほしい | | コンビニマルチコピー機を市役所にかけないのか | 空調にムラがある | パソコンが足りていない | 混雑したときの応援態勢がない | 配線がごちゃごちゃ | 窓口が回らない |
| 窓口受付時間を短くしてほしい | 手続きどこですかわかりづらい | 待合スペースの椅子がポロポロ | 休暇取りにくい・有休・昼休憩 | 整理整頓されていない、執務スペース丸見え | 発券機の場所がわかりにくい記載台が入り組んでいる | 法改正により一人一人の対応時間が長くなった | システム知識が必要 | | | | インターネットと基幹系NWが分かれておりPC2台ある為スペースを圧迫 | 他課・他係も案内しなければならぬので時間がかかる | | 常時残業しない業務が終わらない |
| 受付のべ切時間 | デザインが統一されていない | 待合スペースが雑然としている | | 職員・待合スペースの境界がわかりづらい | 全庁的な発券機おけないのか | | 専属職員の配置検討が必要 | | | | | | | 落ちついて仕事できない |
| 窓口受付のべ切時間を設定してほしい | 掲示物が多すぎ | キッズスペースがないので困る | | 業務スペースが開放され内側が丸見え | 発券機が2つあってわかりにくい | | 職員の知識や対応にバラツキがある | | | | | | | やる事が多く焦りや不安がある |
| 9時オープンなのに8時前に窓口で待っている | 案内係がわかりにくい | 受付後の待ち時間がわからない | | 窓口だけで完結させるのに限界を感じる | 交付金で年金担当のみの発券機がある | | 職員が少ない | | | | | | | 電話対応に追われる |
| | コンシェルジュがない | 市民の方の待ち時間が長い | | | 住居表示の発券機がないのでわかりにくい | | 職員がしんどそう | | | | | | | 話し合いや会議がでない |
| | | | | | 発券機に番号がなくわかりにくい | | 協力しあえる業務協力したい | | | | | | | 休憩スペースほしい |
| | | | | | | | 経験が必要な業務がある | | | | | | | |
| | | | | | | | 各課繁忙期が違うから年度途中に異動できない | | | | | | | |
| | | | | | | | 担当の体制見直しや委託化検討したい | | | | | | | |
| | | | | | | | 男手が必要 | | | | | | | |

なお、「発券機の場所がわかりにくい」「待合が狭い」「わかりにくい」「市民がスムーズに動ける動線でない」などの課題を解決するため、令和7年5月に市民課窓口のレイアウトを変更しております。



市民課窓口レイアウト

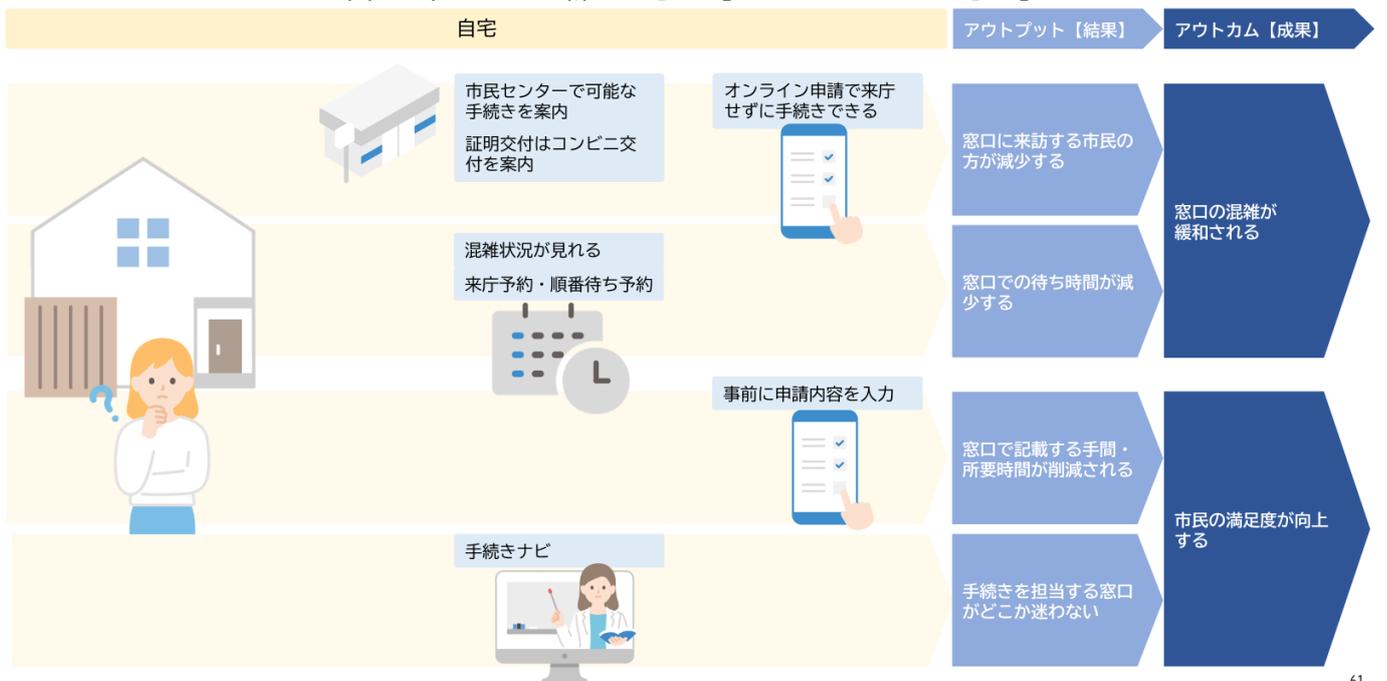
(3) めぎす新しい窓口 (To-Be)

上記(1)(2)の課題を解決するべく改善策を検討しました結果、下図のとおり「らくらくスムーズ窓口」をめぎす新しい窓口像としております。

未来を切り拓く・変革する市役所

岸和田市行政DX

岸和田市がめぎす新しい窓口【らくらくスムーズ窓口】



岸和田市がめざす新しい窓口【らくらくスムーズ窓口】



岸和田市がめざす新しい窓口【らくらくスムーズ窓口】



- 「来庁予約・順番待ち予約」
- 「事前に申請内容を入力」
- 「手続ナビ」
- 「待ち時間がわかる」
- 「マイナンバーカードの4情報を読み込んで入力」
- 「申請書はタブレットに入力して作成」
- 「申請データは他課に連携して書かせない」
- 「申請データを基幹系システムに連携」
- 「AI音声認識・AI翻訳」
- 「翻訳をディスプレイに表示」

などの改善策は、デジタルを活用して成果をだすことができると考えています。

「マイナンバーカードの4情報を読み込んで入力」

「申請書はタブレットに入力して作成」

「申請データは他課に連携して書かせない」

「申請データを基幹系システムに連携」

については、デジタル庁の「窓口DX SaaS要件定義書」の「機能要件」が、上記の改善策を実現できるものがあると考え、令和8年度にデジタル庁の窓口DX SaaSの導入を検討しているところです。

3. 情報提供依頼の内容

(1) 依頼事項

本情報提供依頼書を参照のうえ、窓口支援システムに関する情報を別紙「窓口支援システム情報提供回答書」に御記入いただき提出してください。また事業者様のサービス紹介資料等があれば情報提供をお願いいたします。

(2) 提出を依頼する書類等

- ・別紙「窓口支援システム情報提供回答書」
- ・別紙「必要ハードウェア」
- ・別紙「窓口支援システム費用見積」
- ・事業者様のシステムやソリューション、サービスの紹介資料（既存資料で構いません。）

(3) 情報提供にあたっての特記事項

・別紙「窓口支援システム情報提供回答書」にありますとおり、WEBでの面会又は御来訪いただき対面での、御説明や御提案等の御希望がございましたら、希望日時を御記入ください。こちらで日程調整させていただきます。所要時間は、60分～90分程度を想定しています。

対面の場合は、会議室スペース等の都合上、申し訳ございませんが、貴社担当者3名まで出席としてください。

| 日 | 時間 |
|--------------|-------------|
| 令和7年8月27日(水) | 10:00～11:30 |
| 令和7年8月27日(水) | 13:00～14:30 |
| 令和7年8月27日(水) | 15:00～16:30 |
| 令和7年8月28日(木) | 10:00～11:30 |
| 令和7年8月28日(木) | 13:00～14:30 |
| 令和7年8月28日(木) | 15:00～16:30 |
| 令和7年8月29日(金) | 10:00～11:30 |
| 令和7年8月29日(金) | 13:00～14:30 |
| 令和7年8月29日(金) | 15:00～16:30 |
| 令和7年9月2日(火) | 10:00～11:30 |
| 令和7年9月2日(火) | 13:00～14:30 |
| 令和7年9月2日(火) | 15:00～16:30 |
| 令和7年9月3日(水) | 10:00～11:30 |
| 令和7年9月3日(水) | 13:00～14:30 |
| 令和7年9月3日(水) | 15:00～16:30 |
| 令和7年9月4日(木) | 10:00～11:30 |
| 令和7年9月4日(木) | 13:00～14:30 |
| 令和7年9月4日(木) | 15:00～16:30 |

| 日 | 時間 |
|--------------|-------------|
| 令和7年9月5日(金) | 10:00～11:30 |
| 令和7年9月5日(金) | 13:00～14:30 |
| 令和7年9月5日(金) | 15:00～16:30 |
| 令和7年9月9日(火) | 10:00～11:30 |
| 令和7年9月9日(火) | 13:00～14:30 |
| 令和7年9月9日(火) | 15:00～16:30 |
| 令和7年9月10日(水) | 10:00～11:30 |
| 令和7年9月10日(水) | 13:00～14:30 |
| 令和7年9月10日(水) | 15:00～16:30 |
| 令和7年9月11日(木) | 10:00～11:30 |
| 令和7年9月11日(木) | 13:00～14:30 |
| 令和7年9月11日(木) | 15:00～16:30 |
| 令和7年9月12日(金) | 10:00～11:30 |
| 令和7年9月12日(金) | 13:00～14:30 |
| 令和7年9月12日(金) | 15:00～16:30 |

4. 情報提供依頼の実施方法

(1) 実施期間

令和7年8月1日から令和7年8月22日まで

(2) 提出方法

・提出期限

令和7年8月22日金曜日

・提出方法

下記 URL からフォームにて回答ください。

<https://logoform.jp/form/heqL/1137737>



※アップロードする添付ファイル容量は10MBまでとなっています。

※アップロードする添付ファイル容量が10MBを超える場合は、貴社にてセキュアにファイル送信できる方法で送信いただいても構いません。

※別紙「窓口支援システム情報提供回答書」、別紙「必要ハードウェア」、別紙「窓口支援システム費用見積」は、Microsoft Office ファイル形式のまま提出してください。

(3) 質問の方法

本情報提供依頼の内容について質問がある場合は、下記問い合わせフォームより質問してください。

問い合わせフォーム：<https://logoform.jp/form/heqL/1137798>



・質問期限

令和7年8月14日木曜日 17時30分まで

・回答方法

回答は令和7年8月19日火曜日 17時30分までに岸和田市公式ホームページ

(<https://www.city.kishiwada.lg.jp/page/madoguchi-rfi.html>) に掲載します。

(3) 問い合わせ先

岸和田市総務部 IT推進課 担当：林

メール：itsuishin@city.kishiwada.osaka.jp

所在地：〒596-8510 大阪府岸和田市岸城町7-1

電話：072-423-9513（直通）

※本情報提供依頼の内容についての質問は、電話・メールではなく、「(3) 質問の方法」により質問してください。提出は、メールではなく「(2) 提出方法」により提出してください。

5. 想定している今後のスケジュール

令和8年4月～7月頃 公募型プロポーザル・事業者選定（又は競争入札）
令和8年7月～8月頃まで 契約締結
令和8年8月～1月頃 システム構築
令和9年2月～3月頃 運用開始

令和8年度予算は、市議会の議決を経て成立します。令和8年度予算が確保できなかった場合は、上記の想定している調達はできなくなることがありますので、ご了承ください。

6. 留意事項

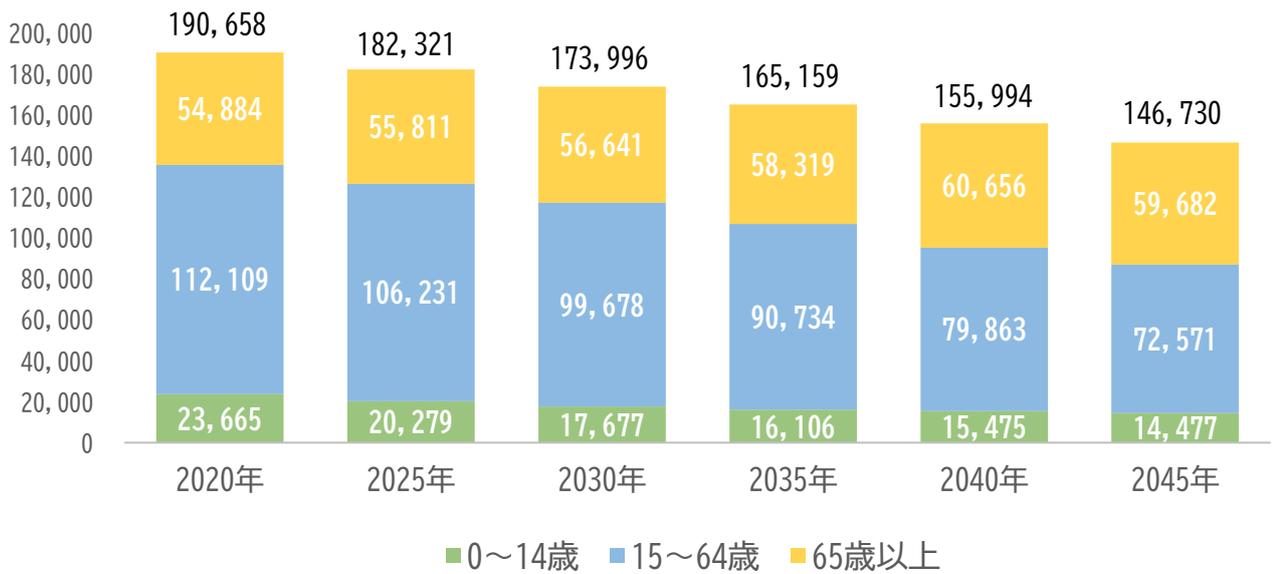
- ・本情報提供依頼に要する費用は、事業者様の負担とさせていただきます。
- ・本情報提供依頼は、窓口支援システムに関する技術や価格等の各種情報を得るための手段としており、契約に関する意図や意味を持つものではないことを御理解ください。
- ・本情報提供依頼に対して、事業者様からどのような御提案をいただいても、それをもって将来の契約を約束するものではないことを御理解ください。
- ・御提供いただいた情報については、本市で利用させていただきますが、事業者様に断りなく他団体や他社への配布はいたしません。また、御提供いただいた情報及び資料につきましては返却いたしませんことを御了承ください。
- ・公募型プロポーザル又は競争入札については、「参加資格の一部」として、「本市の令和8年度「業務委託指名競争入札参加資格登録業者名簿」に登録され、競争入札参加資格を有する者であること」を設ける予定ですので、御留意ください。

【参考】本市の概要

(1) 窓口規模・取扱件数

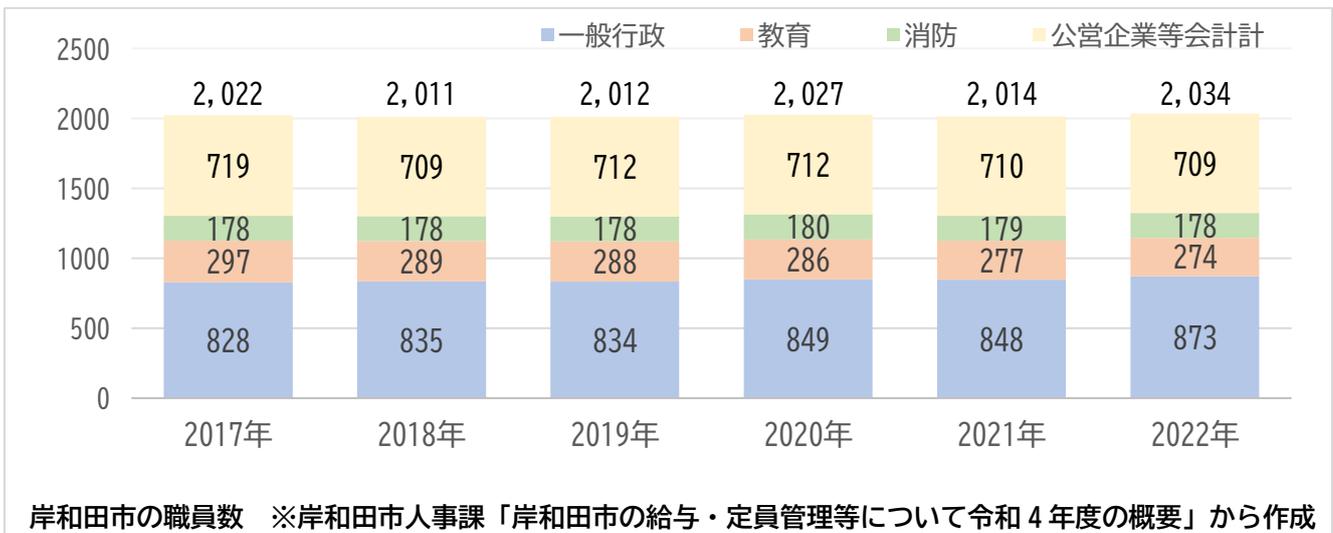
| | | |
|-----------------------|---|-------------------|
| 人口 | 185,902 人 | 2025 年 6 月 1 日時点 |
| 世帯数 | 90,978 世帯 | 2025 年 6 月 1 日時点 |
| 外国人人口 | 4,491 人 | 2025 年 6 月 1 日時点 |
| 証明交付窓口 | 3 窓口 | |
| 住民票異動受付窓口 | 3 窓口 | |
| 戸籍届受付窓口 | 2 窓口 | |
| マイナンバーカード窓口 | 10 窓口 | |
| パスポート窓口 | 4 窓口 | |
| 住民票異動届件数 | 15,149 件 | 2024 年度実績 |
| 戸籍届出件数 | 6,194 件 | 2024 年度実績 |
| 印鑑登録件数 | 5,040 件 | 2024 年度実績 |
| 証明発行件数 | 143,786 件※ うちコンビニ交付 42,791 件※ コンビニ交付率 29.8%※ ※課税所得証明も含まれます。 | 2024 年度実績 |
| 市民課窓口発券機 発券数（1日平均） | 証明発行、印鑑登録 162 件 住所異動 47 件 戸籍届出 22 件 パスポート 33 件 マイナンバーカード 108 件 （マイナンバーは別に予約あり） | 2025 年 6 月実績 |
| マイナンバーカード交付数 | 157,748 枚 マイナンバーカード保有率 74.5% | 2025 年 3 月 31 日現在 |
| 市民課職員数 | 市民課の職員数 64 名 うち正規職員 33 名 うち再任用職員 3 名 うち会計年度任用職員 28 名 | 2025 年 7 月現在 |
| | 窓口業務の担当員数 総合窓口担当 10 名 戸籍担当 9 名 住民担当 11 名 マイナンバーカード・パスポート交付 担当 11 名 国民年金担当 6 名 | |

(2) 将来推計人口



岸和田市の年齢階級別の将来推計人口 ※国立社会保障・人口問題研究所「将来の地域別男女 5 歳階級別人口」(2023 年推計) から作成

(3) 職員数 2,034 人 (2022 年現在)



岸和田市の職員数 ※岸和田市人事課「岸和田市の給与・定員管理等について令和 4 年度の概要」から作成

(4) 窓口利用体験調査の結果

タイムチャートまとめ

| 内容 | 移動 | 窓口説明（記入） | | | 待ち（市民課） | 合計 |
|------|--------|----------|--------|--------|------------------------------|---------|
| | | 市民課 | 健康保険課 | 子育て支援課 | | |
| 所要時間 | 10分59秒 | 28分08秒 | 11分59秒 | 11分44秒 | 55分22秒 (14分のテスト環境トラブルは除く) | 118分12秒 |
| | | 23.8% | 10.2% | 9.9% | | |
| | | 51分51秒 | | | | |
| 割合 | 9.3% | 43.9% | | | 46.8% | 100% |

記載した書類

| 項目 | 対応した職員 | 記入した書類 |
|----|---|--|
| 数 | 6人 | 10種類 |
| 備考 | 総合窓口担当×2（受付・レジ） 戸籍担当×1（届出受理のお返事） 住民担当×0 マイナンバーカード担当×1（券面変更2名分、電子証明書発行1名分、照会書送付依頼1名分） 健康保険課職員×1（国民健康保険加入） 子育て支援課職員×1（児童手当、子ども医療証交付） | <ul style="list-style-type: none"> ・住民異動届（続柄は窓口職員が補記） ・ごみ袋減免 ・転籍届 ・住民票等交付申請書 ・個人番号カード券面記載事項変更届・電子証明書新規発行申請書 ・照会書送付依頼書 ・国民健康保険被保険者給付証明交付申請書 ・健康保険異動届兼申請書 ・児童手当認定請求書 ・子ども医療交付申請書（予め印字） |

| 項目 | 住所・本籍地 記入回数 | 氏名 記入回数 | ふりがな 記入回数 | 生年月日 記入回数 | 続柄 記入回数 | 電話番号 記入回数 |
|----|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| 数 | 18回 | 32回 | 9回 | 17回 | 4回 | 10回 |
| 備考 | 前住所×5 新住所×11 前本籍地×1 新本籍地×1 | 世帯主×10 妻（来庁者）×16 子×5 妻の旧氏×1 | 世帯主のフリガナ×3 妻のフリガナ×3 子のフリガナ×3 | 世帯主×6 妻（来庁者）×7 子×4 | 世帯主×0 妻×3 子×1 | 世帯主×3 妻（来庁者）×6 子×1 |

詳細は、別添の「窓口利用体験調査結果報告」を参照ください。

【参考資料】

窓口利用体験調査結果報告.pdf

めぎす新しい窓口.pdf

市民課窓口レイアウト図.pdf