

次世代窓口「旭川モデル」構築業務①
(国モデル事業分) 個別仕様書

目次

1	基本事項	2
1.1	本個別仕様書の目的	2
1.2	共通仕様書との関係	2
1.3	本業務①の位置付け（国モデル事業分）	2
2	業務範囲	2
2.1	業務①（国モデル事業分）の対象範囲	2
2.2	業務①に含まれない範囲	3
2.3	共通業務との区分整理（業務①②に跨る作業の扱い）	4
3	機能要件	4
3.1	AI コンシェルジュ機能要件（業務①）	4
3.2	電子審査システム機能要件（業務①）	5
3.3	他システムとの連携要件（業務①）	5
4	データ要件.....	6
4.1	利用データの範囲	6
4.2	データ項目定義（国モデル対象分）	6
4.3	データ連携方式・制約条件.....	6
5	成果物（業務①）	7
6	実施スケジュール	7
7	体制・役割分担（業務①）	7
8	KPI・効果測定（国モデル事業対応）	8
9	その他.....	8
9.1	共通仕様書の準用	8
9.2	協議	8
9.3	業務①と業務②との関係	8

1 基本事項

1.1 本個別仕様書の目的

本個別仕様書は、旭川市次世代窓口「旭川モデル」構築業務委託 共通仕様書（以下「共通仕様書」という。）に基づき実施する業務のうち、業務①（国モデル事業分）について、その内容、範囲及び要件を具体的に定めることを目的とする。

本仕様書は、業務①として実施する機能、成果物、実施体制及びスケジュール等を明確にし、国モデル事業として適切に執行するための基準を示すものである。

1.2 共通仕様書との関係

本個別仕様書は、共通仕様書を前提として作成するものであり、共通仕様書と一体として適用する。本個別仕様書において使用する用語の定義は、共通仕様書の定めによる。両者の内容に相違又は矛盾がある場合は、本個別仕様書に特段の定めがある事項については本個別仕様書を優先し、特段の定めがない事項については共通仕様書を適用する。

本個別仕様書に定めのない事項は、共通仕様書の定めによる。

1.3 本業務①の位置付け（国モデル事業分）

本業務①（国モデル事業分）は、総務省「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」に基づき、本市が国の委託を受けて実施する業務であり、「旭川モデル」の構成要素のうち、生成 AI を活用した AI コンシェルジュ機能及び電子審査システム機能の構築を中心に実施する。

本業務①は、本市独自事業として実施する業務②と連携しながら段階的に実施するものであり、本業務①のみで「旭川モデル」の全体構築を完結させるものではない。

2 業務範囲

2.1 業務①（国モデル事業分）の対象範囲

業務①（国モデル事業分）の対象範囲は、共通仕様書に定める次世代窓口「旭川モデル」構築業務のうち、業務①として位置付けられる範囲とし、具体的には次に掲げる内容を含むものとする。

(1) 生成 AI を活用した AI コンシェルジュ機能の構築及び実装

市民が来庁前又は来庁時に利用する手続案内及び問診機能について、対象とする手続及び利用シナリオを定めた上で、システムの設計、設定、構築及び試験を行うこと。

(2) 電子審査システム機能の構築及び実装

オンライン申請データ等を活用した形式審査を中心とする審査業務について、対象とする手続及び審査工程を定めた上で、システムの設計、設定、構築及び試験を行うこと。本業務①において電子審査システム機能を適用する対象手続は、本市が指定す

る行政手続とし、対象手続数は5手続以上とする。

現時点において本市には独立した申請管理システムは存在しないことから、対象手続に必要な範囲において、申請受付、申請状態管理、差戻し、補正依頼その他申請管理機能を電子審査システム機能に内包して実現することを可とする。

また、現時点では、国民健康保険に関する所得の申告（更新）、資格確認書の再交付申請、日常生活用具給付申請、住宅前道路除雪制度、高齢者三療助成事業等を対象候補として想定するが、具体的な対象手続は、業務適合性、既存システムとの連携可否その他必要な条件を踏まえ、本市と受託者との協議の上確定するものとする。

(3) AI コンシェルジュ機能及び電子審査システム機能と他システムとの連携

AI コンシェルジュ機能により生成される来庁者受付用データ及び電子審査システム機能における審査状況等について、CRM システム機能等の関係システムと連携するために必要な設定及び試験を行うこと。

(4) 上記(1)から(3)に係るデータ整備

AI コンシェルジュ機能における案内・問診用データ及び電子審査システム機能における審査処理に必要なデータの整備を行うこと。

(5) 上記(1)から(4)に係るプロジェクト管理、会議運営、テスト及び導入支援

業務①の円滑な実施及び成果の確保に必要となるプロジェクト管理、会議体の運営、テストの実施並びに本市職員による確認作業への支援を行うこと。

2.2 業務①に含まれない範囲

業務①に含まれない範囲は、共通仕様書に定める次世代窓口「旭川モデル」構築業務のうち、本個別仕様書において業務①として明示していない事項とし、具体的には次に掲げる内容を含むものとする。

(1) AI ナビ機能の構築及び本格的な実装

職員向け業務支援を目的としたAIナビ機能の構築、設定、カスタマイズ及び本格的な運用に係る作業。

(2) CRM システム機能の構築及び高度化

来庁者対応管理、進捗管理等を目的としたCRMシステム機能の新規構築、機能拡張及び高度化に係る作業（ただし、業務①に必要な範囲でのシステム連携に係る設定及び試験を除く）。

(3) 電子マニュアル管理システムの構築

業務マニュアル等を管理・活用するための電子マニュアル管理システムの設計、構築及び運用に係る作業。

(4) 対象手続及び対象部局の全面的な拡張

業務①において対象とする手続又は部局以外への横展開、全庁展開又は大規模な対象拡張に係る作業。

(5) 本格運用開始後の継続的な運用・保守に係る作業

本業務における本格運用開始後において、次年度以降に実施する運用・保守に係る作業。

- (6) 前各号に掲げるもののほか、本市独自事業として実施する業務②に位置付けられる業務

本市独自事業として実施する業務②において実施することを想定している業務。

2.3 共通業務との区分整理（業務①②に跨る作業の扱い）

共通仕様書に定める業務のうち、業務①及び本市独自事業として実施する業務②の双方に関係する作業（以下「共通業務」という。）については、当該作業の目的、内容及び成果の帰属を踏まえ、業務①又は業務②のいずれに区分されるかを整理するものとする。

共通業務の区分に当たっては、当該作業が主として国モデル事業としての成果創出に資するものか、又は本市独自事業としての機能拡張・高度化に資するものかを基準として判断するものとし、その結果に基づき、業務①又は業務②に適切に位置付けるものとする。

なお、共通業務のうち、業務①及び業務②の双方に必要となる作業については、業務の主たる目的及び作業内容に応じて、本市と受託者との協議の上、合理的な方法により費用及び作業内容を按分するものとする。

また、本個別仕様書に基づき業務①として位置付けられた作業については、業務②に係る作業であることを理由としてその実施を免れることはできないものとする。

3 機能要件

3.1 AI コンシェルジュ機能要件（業務①）

業務①において導入するAI コンシェルジュ機能は、市民が来庁前又は来庁時において必要な手続案内及び問診を行うための機能を有するものとし、別紙6「AI コンシェルジュ機能基本要件・機能要件定義書」に定める要件を満たす仕様とする。

なお、導入するAI コンシェルジュ機能が別紙に定める要件を満たさない項目がある場合には、代替案を示し、本市の承認を得るものとする。

AI コンシェルジュ機能が参照するナレッジには、本市公式ホームページに掲載された情報を含むものとし、受託者は、当該情報を検索、参照及び回答生成に利用できるよう構成すること。

また、本市公式ホームページの更新内容をナレッジに反映できる仕組みを有することとし、反映方法及び反映頻度については、本市と協議の上決定するものとする。

デザイン設計においては、視認性、操作性に十分配慮すること。

なお、構成したシステムが市の希望を満たしていることを確認するために必要なテスト項目を作成し、市の承認を得た上でテストを実施し、以下の確認を十分に行うこと。また、情報検索等に伴い、市ホームページ等の閲覧等に影響がないことについてもテストを実施すること。

- ・回答が適正であること
- ・市ホームページ等の連携が正しく実施できること

- ・表示崩れや動作不良がないこと
- ・回答のレスポンス等（負荷試験含む）、利用者が快適に操作できること
- ・市ホームページ等の動作に影響がないこと

AI コンシェルジュ機能は、本市が運用する既存の発券機システムと連携し、来庁者の問診結果に基づき、適切な窓口区分に対応する受付番号の発券又は発券情報の連携ができること。

また、発券機との連携により生成された受付番号及び関連情報は、CRM システム機能と連携し、来庁者対応の一連の業務において利用できること。

3.2 電子審査システム機能要件（業務①）

業務①（国モデル事業分）において導入する電子審査システム機能は、オンライン申請データ、AI コンシェルジュ機能により生成された来庁者受付用データその他本市が指定するデータを活用し、形式審査を中心とした審査業務の効率化及び省力化を図るための機能を有するものとする。対象手続については、2.1(2)に定めるとおりとする。

現時点において本市には独立した申請管理システムは存在しないことから、電子審査システム機能は、対象手続に必要な範囲において、申請受付、申請状態管理、差戻し、補正依頼、審査進捗管理その他申請管理機能を内包できるものとする。

電子審査システム機能は、基幹系システムが出力する機能別連携仕様の CSV ファイルを取得し、必要な加工・整形を行ったうえで中間 DB 機能へ連携する機能を有するものとする。当該連携を実現するための連携 AP サーバの設計、構築、試験及び運用は受託者の責任とし、仕様書に基づき実施すること。

審査結果に基づき、本市が運用する基幹系システムに対して必要な情報の登録、更新又は連携を行うことができるものとする。ただし、将来、本市が別途申請管理システムを導入する場合には、当該申請管理システムとの間で、申請データ、申請状態、審査状況、審査結果その他必要なデータを授受できる構成とし、手続単位で当該システムを経由する構成へ切替可能なものとする。

この場合においても、同一手続における基幹系システムへの最終反映経路は一系統とし、複数経路から重複して反映される構成としてはならない。

電子審査システム機能は、別紙 7「電子審査システム機能基本要件・機能要件定義書」に定める要件を満たす仕様とする。なお、導入する電子審査システム機能が別紙に定める要件を満たさない項目がある場合には、代替案を示し、本市の承認を得るものとする。

3.3 他システムとの連携要件（業務①）

業務①において導入する AI コンシェルジュ機能及び電子審査システム機能は、来庁者対応及び審査状況の一元的な把握を可能とするため、CRM システム機能その他関係システムと連携するために必要な機能を有するものとする。

また、将来、本市が別途申請管理システムを導入する場合には、電子審査システム機能は、当該申請管理システムと連携し、必要なデータの授受が可能な構成とすること。

る。

当該連携においては、AI コンシェルジュ機能により生成される来庁者受付用データ及び電子審査システム機能における審査状況等について、業務①として必要な範囲において、CRM システム機能に連携されることを前提とする。

なお、連携の詳細な仕様（データ項目、連携方式、タイミング等）については、共通仕様書別紙4「データ要件及び連携要件一覧」に定めるものとし、同一手続における基幹システムへの最終反映経路が一系統となるよう整理するものとする。

4 データ要件

4.1 利用データの範囲

業務①において利用するデータは、AI コンシェルジュ機能及び電子審査システム機能の構築並びに運用に必要となる範囲に限定し、主として次に掲げるデータを対象とする。

- (1) 市民から取得する手続案内及び問診に関するデータ
- (2) オンライン申請等により取得される申請データ
- (3) 電子審査システム機能における審査状況及び処理結果に関するデータ
- (4) 上記各号に関連して業務①として必要となる付随データ

なお、利用するデータの詳細な内容及び範囲については、共通仕様書別紙4「データ要件及び連携要件一覧」に定めるとおりとする。

4.2 データ項目定義（国モデル対象分）

業務①において取り扱うデータ項目の定義については、共通仕様書別紙4「データ要件及び連携要件一覧」に基づくものとする。受託者は、別紙に定めるデータ項目に基づき、AI コンシェルジュ機能及び電子審査システム機能の設定、構築及びCRM システム機能その他関係システムとの連携を行うこと。

4.3 データ連携方式・制約条件

業務①におけるデータ連携の方式、連携タイミング及び技術的な仕様については、別紙4「データ要件及び連携要件一覧」に基づくものとする。受託者は、当該別紙及び共通仕様書に基づき、各システム間のデータ連携に係る責務分界を明確にした上で、必要な設計、設定及び実装を行うこと。ただし、次に掲げる制約条件については、本個別仕様書に基づき遵守するものとする。

- (1) 個人を直接特定できる情報については、必要最小限の範囲で取り扱うものとし、生成AIに直接入力又は学習させないこと。
- (2) データ連携は、LGWAN 環境及びインターネット環境の区分を踏まえ、本市が求めるセキュリティ要件を満たす方法により実施すること。
- (3) 各システム間のデータ連携における責務分界については、共通仕様書及び共通仕様書別紙4「データ要件及び連携要件一覧」に基づき明確に整理すること。

- (4) 現時点において本市には独立した申請管理システムは存在しないことから、業務①における申請データ、申請状態、審査状況及び審査結果の管理は、電子審査システム機能に申請管理機能を内包して実現することを基本とする。
- (5) 将来、本市が別途申請管理システムを導入する場合には、当該システムとの間で必要なデータを授受できる構成とし、手続単位で当該システムを経由する構成へ切替可能なものとする。
- (6) 前各号の場合においても、同一手続における基幹系システムへの最終反映経路は一系統とし、データ重複、反映競合又は不整合が生じないように整理すること。

5 成果物（業務①）

業務①における成果物は、共通仕様書に定める成果物のうち、業務①（国モデル事業分）に係る成果物とし、主として次に掲げるものとする。

- (1) AI コンシェルジュ機能（業務①対象分）
- (2) 電子審査システム機能（業務①対象分）
- (3) 上記各システムに係る設定内容、構築内容及び連携内容に関する資料
- (4) 業務①に係る試験関連資料（試験計画書、試験結果報告書等）
- (5) 業務①の実施内容及び成果を整理した報告資料

6 実施スケジュール

業務①の実施スケジュールは、共通仕様書に定める履行期間及び全体スケジュールを前提として、自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトとして先行的に実施する業務に係る工程を対象に整理するものとする。業務①に係る具体的な作業工程及び実施時期については、受託者の提案内容及び業務の進捗を踏まえ、本市と受託者との協議の上、決定するものとする。

7 体制・役割分担（業務①）

業務①の実施に当たっては、共通仕様書に定める事業実施体制及びプロジェクト管理方針を前提として、自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトとして先行的に実施する業務に必要な体制を構築するものとする。

受託者は、業務①に係る AI コンシェルジュ機能及び電子審査システム機能の構築、設定、試験及び導入支援を円滑に実施するため、必要な技術者及び体制を確保するとともに、本市との連絡調整及び進捗管理を適切に行うこと。

- (1) 本市の役割
 - ・ 業務①に係る方針決定、要件確認及び成果物の確認
 - ・ 業務遂行に必要な資料及び情報の提供
 - ・ 受託者が実施する作業に対する確認及び協議
- (2) 受託者の役割
 - ・ 業務①に係る各種作業の実施及び進捗管理

- ・ 課題又はリスクが生じた場合の速やかな報告及び対応案の提示
- ・ 業務①の円滑な遂行及び成果の確保に必要な調整及び支援

8 KPI・効果測定（国モデル事業対応）

本業務①においては、自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトとしての成果を把握及び検証するため、提案書において示した KPI 及び効果測定の考え方にに基づき、効果測定を実施するものとする。

KPI は、主として次に掲げる観点から設定するものとする。

(1) 市民の利便性向上に関する指標

- ・ 来庁前に必要な手続情報を把握できた割合
- ・ 案内・問診を経て円滑に手続に到達した割合
- ・ 手続に要する市民の負担軽減に関する指標

(2) 窓口業務の効率化に関する指標

- ・ 窓口対応時間又は対応工数の削減に関する指標
- ・ 職員による聞き取り又は再案内の削減に関する指標
- ・ 電子審査システム機能による形式審査の省力化に関する指標

(3) 業務運営及び制度的効果に関する指標

- ・ AI コンシェルジュ機能及び電子審査システム機能の利用状況
- ・ 業務①の対象手続における処理状況の可視化に関する指標

KPI の具体的な数値、測定方法及び測定時期については、提案書の内容及び業務の進捗を踏まえ、本市と受託者との協議の上、決定するものとする。

また、受託者は、業務①の実施状況及び効果について、本市が求める方法により整理し、国への実績報告等に必要となる資料作成に協力するものとする。

9 その他

9.1 共通仕様書の準用

本個別仕様書に定めのない事項については、旭川市次世代窓口「旭川モデル」構築業務委託 共通仕様書の定めを適用するものとする。

9.2 協議

本個別仕様書に定める内容について疑義が生じた場合、又は本個別仕様書に定めのない事項であって業務①の実施に必要な事項が生じた場合には、本市と受託者との協議により対応方針を決定するものとする。

9.3 業務①と業務②との関係

本個別仕様書に基づき実施する業務①は、本市独自事業として実施する業務②と相互に補完するものであり、業務①の実施をもって「旭川モデル」の全体構築が完結するものではない。

なお、業務①及び業務②に共通する事項又は両業務にまたがる事項の取扱いについては、共通仕様書及び本個別仕様書 2.3 に定める区分整理の考え方に基づき整理するものとする。