

**次世代窓口「旭川モデル」構築業務②
(市独自・追加拡張機能分) 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②(市単独事業分)の位置付け	2
2	業務範囲	2
2.1	業務②(市単独事業分)の対象範囲	2
2.2	業務②に含まれない範囲	3
2.3	共通業務との区分整理	3
3	機能要件	4
3.1	AIナビ機能要件(業務②)	4
3.2	CRMシステム機能要件(業務②)	4
3.3	他システムとの連携要件(業務②)	4
4	データ要件	4
4.1	利用データの範囲(業務②)(案)	4
4.2	データ項目定義(市独自事業対象分)	5
4.3	データ連携方式・制約条件(業務②)	5
5	成果物	5
6	実施スケジュール	6
7	体制・役割分担	6
8	KPI・運用定着に関する考え方	6
9	その他	7
9.1	準用	7
9.2	協議	7
9.3	業務①との関係	7

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②（市単独事業分）について、その内容、範囲及び要件を具体的に定めるものである。

本業務②は、共通仕様書に基づき構築される「旭川モデル」の基盤を前提として、市民サービスの向上、窓口業務の高度化及び対象範囲の拡張を目的として、本市の単独財源により実施するものである。

なお、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。

1.2 共通仕様書との関係

本個別仕様書は、共通仕様書に基づき作成するものであり、共通仕様書に定める基本事項及び共通要件を前提として、業務②（市単独事業分）に係る内容を具体化するものである。

本業務の実施に当たっては、共通仕様書及び本個別仕様書を一体のものとして適用し、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、それ以外の事項については共通仕様書の定めを適用するものとする。なお、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。

1.3 本業務②（市単独事業分）の位置付け

本業務②（市単独事業分）は、「旭川モデル」の構築に向けて、本市の単独財源により実施する業務であり、業務①（国モデル事業分）により構築された基盤を活用し、市民サービスの向上及び窓口業務の高度化並びに対象範囲の拡張を目的として実施するものである。

本業務②は、AI ナビ機能及び CRM システム機能の構築並びに関連機能の拡張等を通じて、本市の業務特性及び運用実態に即した「旭川モデル」の実装を推進するものであり、業務①と相互に補完しながら、段階的な全体最適を図るものである。

2 業務範囲

2.1 業務②（市単独事業分）の対象範囲

業務②（市単独事業分）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②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) 職員向け業務支援を目的とした AI ナビ機能の構築及び実装

職員が手続案内、審査及び照会業務等を行う際の支援を目的とした AI ナビ機能について、設計、設定、構築及び試験を行うこと。

(2) CRM システム機能の構築及び機能拡張

来庁者対応の一元管理、進捗管理及び業務状況の可視化を目的とした CRM システ

ム機能について、設計、設定、構築、機能拡張及び試験を行うこと。

(3) 次世代窓口機能の対象範囲の拡張

業務①において対象外とした手続、部局又は利用シーンについて、段階的に対象範囲を拡張するために必要な設計、設定及び調整を行うこと。

(4) AI コンシェルジュ機能及び電子審査システム機能の高度化

業務①により構築された AI コンシェルジュ機能及び電子審査システム機能について、本市の運用実態を踏まえ、業務①の成果を前提とした機能改善、設定変更、利用範囲の拡張その他必要な高度化を行うこと。

(5) 本格運用及び安定運用に向けた対応

「旭川モデル」の本格運用及び安定運用に向けて必要となる調整、設定変更及び導入後支援を行うこと。

2.2 業務②に含まれない範囲

業務②に含まれない範囲は、共通仕様書に定める「旭川モデル」構築業務のうち、本個別仕様書において業務②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) 業務①（国モデル事業分）として実施する業務

業務①（国モデル事業）として実施することを前提とした機能の構築、設定及び実装に係る業務。

(2) 本市が本業務とは別に実施するシステム調達又は業務

「旭川モデル」の構築とは直接関係しない、他の業務システムの新規導入又は更新に係る業務。

(3) 本格運用開始後における継続的な運用及び保守業務

次年度以降に実施する通常の運用、保守、障害対応等の業務。

(4) 前各号に掲げるもののほか、本個別仕様書において業務②として位置付けられていない業務。

2.3 共通業務との区分整理

共通仕様書に定める業務のうち、業務①及び業務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、内容及び成果の主たる帰属を踏まえ、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先行的な成果創出に資するものか、又は本市独自事業としての運用定着、機能拡張又は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の成果を前提として実施する機能拡張、設定変更又は運用調整等については、業務②として取り扱うものとする。

また、共通業務に係る費用及び作業内容の整理については、本市と受託者との協議により、合理的な方法により整理するものとする。

3 機能要件

3.1 AI ナビ機能要件（業務②）

業務②において導入する AI ナビ機能は、職員による窓口対応、審査及び照会業務等を支援することを目的とした機能を有するものとし、別紙8「AI ナビ基本要件・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 ナビ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。

3.2 CRM システム機能要件（業務②）

業務②において導入又は拡張する AI ナビ機能及び CRM システム機能は、「旭川モデル」の円滑な運用及び業務の効率化を図るため、AI コンシェルジュ機能、電子審査システム機能その他の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し「別紙9 CRM システム基本要件・機能要件とする」に定める要件を満たす仕様とする。

なお、導入する CRM 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。

当該連携に関する詳細な仕様（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」に定めるものとする。

3.3 他システムとの連携要件（業務②）

業務②において導入又は拡張する AI ナビ機能及び CRM システム機能は、「旭川モデル」の円滑な運用及び業務の効率化を図るため、AI コンシェルジュ機能、電子審査システム機能その他の関係システムと必要に応じて連携し、又は職員利用環境において一体的に利用できる構成とすること。

当該連携に関する詳細な仕様（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」に定めるものとする。において定めるものとする。

4 データ要件

4.1 利用データの範囲（業務②）（案）

業務②において利用するデータは、AI ナビ機能及び CRM システム機能を中心とした「旭川モデル」の運用定着、業務高度化及び対象範囲拡張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) 来庁者対応、手続進捗及び履歴管理に関するデータ
- (2) 職員による対応内容、照会内容及び業務支援に係るデータ
- (3) AI コンシェルジュ機能及び電子審査システム機能から連携される関連データ
- (4) 上記各号に関連して業務②として必要となる付随データ

なお、業務②において利用するデータには、住民記録、戸籍、保険、年金、福祉その他

本市が指定する基幹系システム又は関連システムに由来するデータを含むものとし、具体的な対象システム、対象データ及び連携要件の詳細は、共通仕様書別紙4「データ要件及び連携要件一覧」その他本市が提示する資料によるものとする。

4.2 データ項目定義（市独自事業対象分）

業務②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。に定めるとおりとする。

受託者は、当該別紙に定めるデータ項目に基づき、AI ナビ機能及び CRM システム機能の設定、構築、機能拡張並びに AI コンシェルジュ機能、電子審査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②）

業務②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、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。

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、業務②においても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) 業務①により構築されたデータ連携の仕組みを前提として、業務②における機能拡張又は設定変更を行う場合には、既存の運用及びデータ整合性に十分配慮すること。
- (5) 業務②における基幹系システムその他既存システムとの連携に当たっては、住民記録、戸籍、保険、年金、福祉その他本市が指定する関係システムとの整合を確保するものとし、対象システム及び対象データの詳細は、共通仕様書別紙4 その他本市が提示する資料を踏まえ、本市と受託者との協議により確定するものとする。

5 成果物

業務②における成果物は、共通仕様書に定める成果物のうち、本市独自事業として実施する業務に係るものとし、主として次に掲げるものとする。

- (1) AI ナビ機能（業務②対象分）
- (2) CRM システム機能（業務②対象分）
- (3) 業務①により構築された機能を含めた、各システムの拡張又は高度化に係る成果物
- (4) 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
- (5) 業務②に係る試験関連資料（試験計画書、試験結果報告書等）
- (6) 業務②の実施内容及び運用定着状況を整理した報告資料

6 実施スケジュール

業務②の実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、業務①との整合を図りつつ実施するものとする。

業務②は、業務①と一体的に「旭川モデル」を導入し、運用開始することを前提とし、AI ナビ機能及び CRM システム機能については、共通仕様書に定めるサービス開始時期までに利用可能な状態となるよう構築を行うものとする。

なお、業務②に含まれる各機能の具体的な実装内容、設定範囲及び優先順位については、本市の運用状況、業務の優先順位及び業務①の進捗状況を踏まえ、本市と受託者との協議の上、整理するものとする。

7 体制・役割分担

業務②の実実施に当たっては、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、業務①と一体的な体制の下で実施するものとする。

本市は、業務②に係る方針決定、優先順位の設定及び運用定着に向けた調整を主体的に行い、受託者は、当該方針に基づき、AI ナビ機能及び CRM システム機能を中心とした各種作業を円滑に実施するものとする。

本市及び受託者の主な役割分担は、次のとおりとする。

(1) 本市の役割

- ・ 業務②に係る全体方針及び優先順位の決定
- ・ 運用実態を踏まえた要件整理及び改善方針の提示
- ・ 成果物及び実施内容の確認並びに必要な意思決定

(2) 受託者の役割

- ・ 業務②に係る設計、設定、構築、試験及び導入支援の実施
- ・ 運用定着及び機能拡張に向けた技術的助言及び対応案の提示
- ・ 課題又はリスクが生じた場合の速やかな報告及び対応

なお、業務②の実実施に当たり、業務①と共通する体制又は作業が生じる場合には、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に基づき、本市と受託者との協議により整理するものとする。

8 KPI・運用定着に関する考え方

業務②においては、「旭川モデル」を本市の実運用に定着させるとともに、AI ナビ機能及び CRM システム機能の活用状況を把握するため、提案書において示した考え方を踏まえ、運用状況の把握を目的とした KPI を設定するものとする。

業務②に係る 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) AI ナビ機能の活用状況に関する指標

- ・ 職員による AI ナビ機能の利用状況
- ・ 業務支援として活用された件数又は割合

(2) CRM システム機能の活用状況及び業務可視化に関する指標

- ・ 来庁者対応情報及び進捗情報の登録・参照状況
- ・ 窓口対応状況の可視化に関する指標

(3) 業務運用の定着状況に関する指標

- ・ 業務フローへの組込み状況
- ・ 改善検討又は運用見直しに活用された状況

業務②における KPI は、業務①において実施する成果検証を補完するものとして位置付け、当該 KPI の具体的な項目、測定方法及び測定時期については、本市と受託者との協議により決定するものとする。

なお、業務②における KPI は、数値目標の達成を義務付けるものではなく、運用状況の把握及び改善判断に資することを目的とする。

9 その他

9.1 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②の実施に必要となる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との関係

本個別仕様書に基づき実施する業務②は、業務①と一体的に導入及び運用開始することを前提とし、両業務が相互に連携することにより、「旭川モデル」全体としての効果を発現させるものとする。

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。