

旭川市次世代窓口「旭川モデル」構築業務委託 共通仕様書

目次

1	基本事項	3
1.1	目的	3
1.2	用語の定義	3
1.3	業務の名称	4
1.4	調達背景・目的	4
1.5	構造原則	4
1.6	位置付け	5
1.7	システム化範囲	5
1.8	本業務の範囲	7
2	システム全体構成	8
2.1	全体構成の考え方	8
2.2	全体構成図	8
2.3	責務分界	10
2.4	データ要件及び連携要件	10
3	本調達の要件	11
3.1	履行期間	11
3.2	成果物	11
3.3	費用の考え方	13
3.4	前提条件及び制約条件	13
4	業務要件	14
4.1	AI コンシェルジュ機能の要件	14
4.2	AI ナビ機能の要件	14
4.3	電子審査システム機能の要件	14
4.4	CRM システム機能の要件	14
4.5	運用保守	14
4.5.1	運用・保守体制	14
4.5.2	運用保守実施内容	15
4.6	システムの自走運用性に関する要件	16
5	事業実施体制	17
5.1	事業実施体制及び要員要件	17
5.2	類似実績要件	19
6	本市の実施体制及び役割	19
6.1	本市の実施体制	19

6.2	本市の役割及び想定作業	20
7	会議体運営	20
8	本市職員向け研修	21
9	テスト	21
9.1	サービス提供における取扱い	21
9.2	テスト計画書の作成	22
9.3	受託者環境における事前検証	22
9.4	受託者が実施するテスト	22
10	スケジュール	23
10.1	サービス開始日（システム本稼働日）	23
10.2	作業スケジュール	23
11	その他	24
11.1	貸与品	24
11.2	機密保護・個人情報保護	24
11.3	不適合責任	25
11.4	契約期間終了時のデータの引継ぎ	25
11.5	再委託の禁止	25
11.6	法令の遵守	25
11.7	協議	26

1 基本事項

1.1 目的

本共通仕様書は、「旭川市次世代総合窓口グランドデザイン」及び総務省「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト事業提案書」に基づき実施する次世代窓口「旭川モデル」構築業務について、その基本思想、構造原則及び共通要件並びに次に掲げる業務に共通して適用する基本的事項を定めるものである。

- ・ 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係る国委託対象範囲（以下「業務①（国モデル事業分）」という。）
- ・ 本市の単独財源により実施する範囲（以下「業務②（市単独事業分）」という。）

本仕様書において、次世代窓口「旭川モデル」（以下「旭川モデル」という。）とは、本市が構築する次世代窓口サービス及びこれを構成する AI コンシェルジュ機能、AI ナビ機能、電子審査システム機能、CRM システム機能並びにこれらに関連する連携基盤及び運用を含むシステム全体をいう。

旭川モデルは、基幹系システムをデータ正本とし、CRM システム機能を業務管理正本とする二層構造を前提として設計されるものとする。

本仕様書は、旭川市が目指す次世代窓口の全体像及び基本思想を明確にするとともに、個別仕様書に定める各業務を相互に整合させ、一体として機能させるための統合基準を定める上位文書とする。また、旭川モデルが単年度事業にとどまらず、将来的な機能拡張、対象範囲拡大及び横展開に耐えうる構造を確保することを前提として構築する。

1.2 用語の定義

本仕様書において使用する用語の定義は、次のとおりとする。

- (1) 正本：業務上の最終的な責任主体としてデータを保持し、参照及び更新の基準となる情報管理主体をいう。
- (2) 基幹系システム：本市が利用する住民記録、戸籍、保険、年金、福祉その他各種業務システムのうち、住民情報その他制度上の管理情報の正本を保持し、旭川モデル各システムが参照し、又は連携する対象となるシステムをいう。
- (3) 中間 DB 機能：基幹系システムと旭川モデル各システムとの間で、住民情報その他必要なデータを安全に取得し、各システムが利用可能な形式で提供する機能をいう。
- (4) 来庁単位：同一来庁において実施される一連の事務及び窓口対応を管理するための業務管理単位をいう。
- (5) AI コンシェルジュ機能：市民向けに提供する生成 AI を活用した案内・問診システムをいう。
- (6) AI ナビ機能：職員向けに提供する生成 AI を活用した業務支援機能をいう。AI コンシェルジュ機能と同一の生成 AI 基盤上で実現する場合を含む。
- (7) 電子審査システム機能：オンライン申請データ及び住民情報を活用し、形式審査その他審査業務の効率化を行うバックヤードシステムをいう。対象事務に必要な範囲

において、申請管理機能を内包して実現する場合を含む。

- (8) CRM システム機能：来庁単位への対応、進捗管理その他窓口業務に係る情報を管理する顧客関係管理システムをいう。
- (9) 電子マニュアル管理機能：業務マニュアル、手続案内資料その他ナレッジを電子的に登録、更新及び管理する機能をいう。
- (10) LGWAN：地方公共団体を相互に接続する閉域ネットワークをいう。
- (11) ナレッジ：AI コンシェルジュ機能及び AI ナビ機能が回答生成のために参照する情報をいう。
- (12) 申請管理機能：オンライン申請に係る申請受付、申請情報の保持、申請状態管理、差戻し、補正依頼、審査進捗管理その他申請処理を管理するための機能をいう。
※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せず、本業務においては、電子審査システム機能に当該機能を内包して実現する場合を含む。

1.3 業務の名称

旭川市次世代窓口「旭川モデル」構築業務

1.4 調達の背景・目的

本市は、将来的な人員制約に対応するとともに、多様化する行政サービスへの需要に応えるために、積極的にDXを推進している。その中でも、市民の利用頻度が高い窓口業務を優先的な課題として取り組むこととし、デジタル・IT技術を活用し、ヒト・モノ・カネの限られた資源のなかでサービスの向上及び業務の効率化を実現するため、次世代の行政窓口を目指し、別添の旭川市次世代窓口グランドデザイン（以下「グランドデザイン」という。）を作成した。

本業務は、グランドデザインに基づき、これまでの現状分析・企画・試行結果を元に、全体最適化された枠組みとして、AIによるオンライン手続への案内を基本とした形への市役所の導線再構築と、それに対応する事務処理フローの再設計及び取得データの最大限活用により、窓口サービスを最適化することで、市民満足度向上と職員業務効率化を両立することを目的とした「旭川モデル」を構築する。市役所の業務見直し・効率化を行いながら、「旭川モデル」の実現のために必要なシステムを開発・実装するものである。

1.5 構造原則

本業務の構築にあたっては、基幹系システムをデータ正本とし、CRM システム機能を来庁単位の業務管理正本とする二層構造を前提として、次の構造原則に基づくものとする。

- (1) データ正本は基幹系システムに保持する。
- (2) 来庁単位の業務管理正本は CRM システム機能が担う。
- (3) 生成 AI を含む各種支援システムは、個人を直接特定できる情報を学習データ、参照用データ又は保存データとして保持しないものとし、その取扱いは本仕様書に定め

る個人情報保護及びセキュリティ要件に従うこと。

- (4) 基幹系システムと「旭川モデル」各システムとの連携は、中間 DB 機能を介して実施する。
- (5) LGWAN 接続領域とインターネット接続領域は明確に分離する。
- (6) 中間 DB 機能は、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が提供する仕組みの活用を基本とするが、同等以上の機能、セキュリティを満たす代替方式の提案を妨げない。
- (7) 技術方式、製品構成及び実装手法は固定せず、機能要件の達成及び本条の構造原則への適合を優先する。

1.6 位置付け

本共通仕様書は、次に掲げる個別仕様書に共通して適用する。

- ・ 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（以下「個別仕様書①」という。）
- ・ 次世代窓口「旭川モデル」構築業務②（市単独事業分）個別仕様書（以下「個別仕様書②」という。）

個別仕様書は、本仕様書に定める構造原則及び用語定義に基づき策定するものとする。

1.7 システム化範囲

本業務におけるシステム化範囲は、「旭川モデル」を構成する各システム及び連携基盤を対象とし、その詳細は次のとおりとする。

(1) 対象システム

本業務の対象は、次に掲げるシステム及びこれらの構築に必要な連携機能とする。

- ア AI コンシェルジュ機能
- イ AI ナビ機能
- ウ 電子審査システム機能
- エ CRM システム機能
- オ 中間 DB 機能

(2) 業務支援及び市民向け機能

「旭川モデル」は、職員が利用する業務支援機能として、AI ナビ機能、電子審査システム機能及び CRM システム機能を相互に連携させ、来庁受付から事務処理までを一体的に支援する構造を含むものとする。

また、市民が来庁前又は来庁時に利用する仕組みとして、AI コンシェルジュ機能により、手続案内、問診、必要書類案内及びオンライン申請への誘導を行うとともに、必要に応じて来庁手続を円滑に行うための支援機能を含むものとする。

なお、電子審査システム機能については、現時点において本市に独立した申請管理システムが存在しないことを前提として、対象手続に必要な範囲で申請管理機能を内包して実現することを可とする。

(3) システム配置及びデータ連携

各機能の配置領域、利用環境及びシステム間連携の基本的な考え方は、次のとおりとする。

ア 配置領域

- ・ AI コンシェルジュ機能は、インターネット接続領域で稼働する構成とする。
- ・ AI ナビ機能は、職員向けに提供する生成 AI を活用した業務支援機能とし、インターネット接続領域に配置する生成 AI 基盤上で実現することを基本とする。
- ・ 電子審査システム機能及び CRM システム機能は、LGWAN 接続領域に配置することを基本とする。

イ 利用環境

- ・ AI ナビ機能は、職員が LGWAN 接続領域の端末から VDI 等を介して利用する構成を基本とし、同一端末において CRM システム機能その他必要な業務システムを参照できる構成を想定する。
- ・ AI コンシェルジュ機能は、市庁舎総合案内等に設置する市民利用端末（11 台想定）から利用するほか、本市が提供するインターネット上のサービスとして、市民のスマートフォン等からも利用できる構成を基本とする。なお、当該庁舎内端末は、本市のインターネット回線を使用する。
- ・ CRM システム機能、電子審査システム機能その他 LGWAN 接続領域に配置する機能は、窓口に設置する職員用端末（36 台想定）から利用することを基本とし、当該端末は LGWAN 回線を使用する。

ウ システム間連携

- ・ 各システム間のデータ連携は、中間 DB 機能及び本市が指定する連携方式を介して、安全かつ適切に実施するものとする。
- ・ 中間 DB 機能は、基幹系システムと「旭川モデル」各システムとの間で、住民情報その他必要なデータを連携するための機能とする。
- ・ 受託者は、中間 DB 機能を通じて取得した必要なデータを、業務処理に必要な範囲で利用可能な形式により連携し、適切に管理及び同期するための連携機能を構築すること。

エ 基幹系システムへの反映及び将来対応

- ・ 電子審査システム機能は、対象手続に係る審査結果に基づき、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又は更新を行うことができる構成とする。
- ・ 将来、本市が別途申請管理システムを導入する場合には、手続単位で、電子審査システム機能が申請管理機能を内包して基幹系システムへ連携する構成から、当該申請管理システムと連携する構成へ切替可能なものとする。
- ・ なお、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。

(4) 対象外機能及びナレッジ参照

電子マニュアル管理機能は、本業務の調達対象には含まれず、本市が別途整備又は契約するものとする。

また、既存発券機システムは本業務の調達対象には含まれないが、AI コンシェルジュ機能その他必要な機能との連携を前提とし、受託者は本市及び既存事業者と協議の上、必要な連携設計、接続調整及び試験を行うものとする。

ただし、AI コンシェルジュ機能及びAI ナビ機能は、本市が提供又は指定する業務マニュアル、手続案内資料、FAQ、本市公式ホームページ情報その他必要なナレッジを参照可能な構成とすることを前提とする。

ナレッジの取得範囲、取得方法及び更新頻度については、本市と協議の上決定するものとする。

1.8 本業務の範囲

本業務の範囲は、次のとおりとする。なお、本仕様書に基づく調達の過程で明らかとなる作業及び、受託者が提案時に必要とした作業は、原則として本業務の範囲に含むものとする。

(1) AI コンシェルジュ機能の初期構築作業

- ・ システムの設計及び構築（設定・調整を含む）
- ・ テストの実施及び本市職員によるテスト実施への支援
- ・ 利用シナリオ、問診項目等の設定及び調整

(2) AI ナビ機能の初期構築作業

- ・ システムの設計及び構築（設定・調整を含む）
- ・ テストの実施及び本市職員によるテスト実施への支援
- ・ 業務マニュアル等の参照設定及び利用環境の整備

(3) 電子審査システム機能の初期構築作業

- ・ 審査業務要件に基づくシステムの設計及び構築
- ・ テストの実施及び本市職員によるテスト実施への支援
- ・ 申請データ及び住民データを用いた審査処理設定

(4) CRM システム機能の初期構築作業

- ・ 業務要件に基づくシステムの設計及び構築
- ・ テストの実施及び本市職員によるテスト実施への支援
- ・ 来庁者受付用データ及び対応履歴管理の設定

(5) (1)～(4)のシステムの提供・運用保守

(6) 各システムで利用するデータの整備

- ・ AI コンシェルジュ機能における案内・問診用データ
- ・ CRM システム機能における来庁者対応及び進捗管理用データ
- ・ 電子審査システム機能における審査処理関連データ

(7) 本業務全体の遂行に係るプロジェクト管理

- (8) 会議体の運営
- (9) 本市職員向け研修
- (10) 市民及び関係者向け説明・周知に係る支援

なお、本業務のうち、業務①（国モデル事業分）及び業務②（市単独事業分）の区分は、別表1のとおりとする。

2 システム全体構成

2.1 全体構成の考え方

「旭川モデル」は、市民向けフロントヤード機能及び職員向けバックヤード機能を相互連携させる統合的なシステムとして構築する。本モデルの全体構成は、利用者接点領域、インターネット領域、LGWAN 領域/BCL 領域及びマイナンバー領域（ガバメントクラウド等）を適切に分離した構成とし、個人情報を含む基幹系データは LGWAN 側で管理するものとする。

なお、本仕様書及び構成図に示す全体構成は、本業務において想定する構成イメージを示すものであり、本仕様書に定める機能要件、構造原則、責務分界、セキュリティ要件その他の条件を満たす限りにおいて、受託者による同等以上の技術的手法又は構成による提案を妨げないものとする。

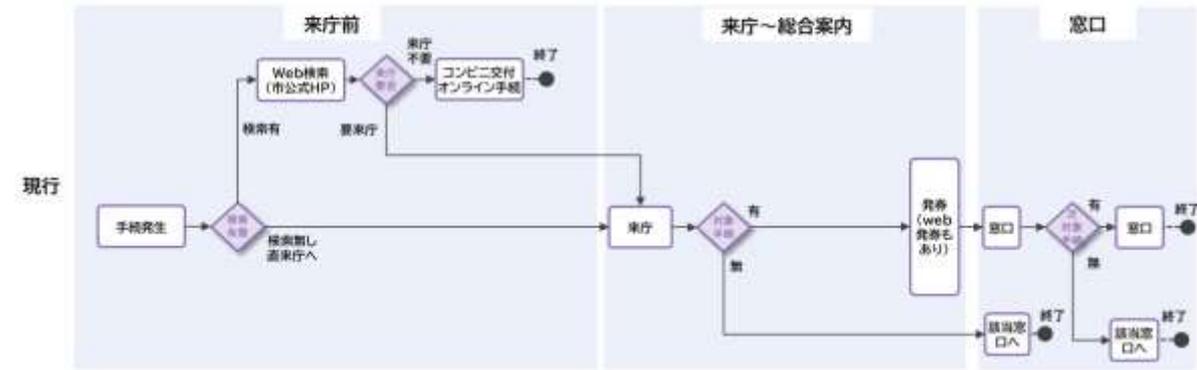
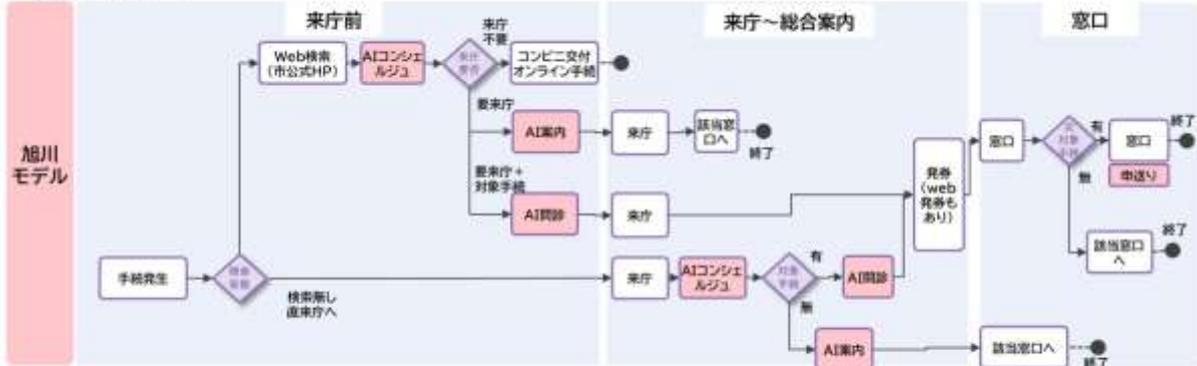
2.2 全体構成図

本業務におけるシステム全体構成は、別紙2「ネットワーク構成図【イメージ】(全体)」のとおりとする。また、業務①、②の区分は、別紙3-1「ネットワーク構成図【イメージ】(業務①：国モデル事業分)」及び別紙3-2「ネットワーク構成図【イメージ】(業務②：市単独事業分)」のとおりとする。

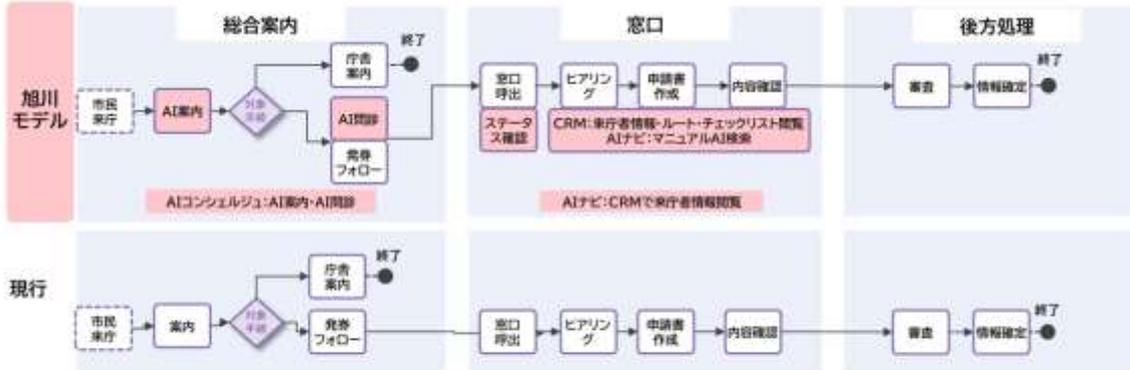
なお、これらの構成図は、本業務において想定する構成イメージ及び役割分担を示すものであり、本仕様書に定める要件を満たす範囲で、同等以上の機能、セキュリティ及び監査耐性を有する代替構成の提案を妨げない。

※参考 住民導線、職員業務フローイメージ

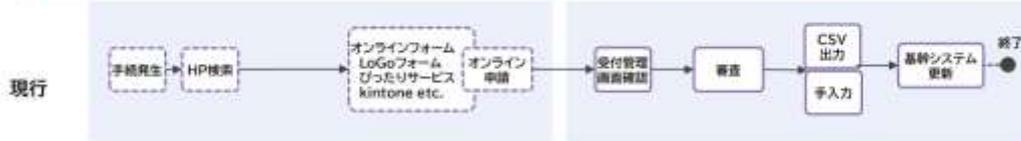
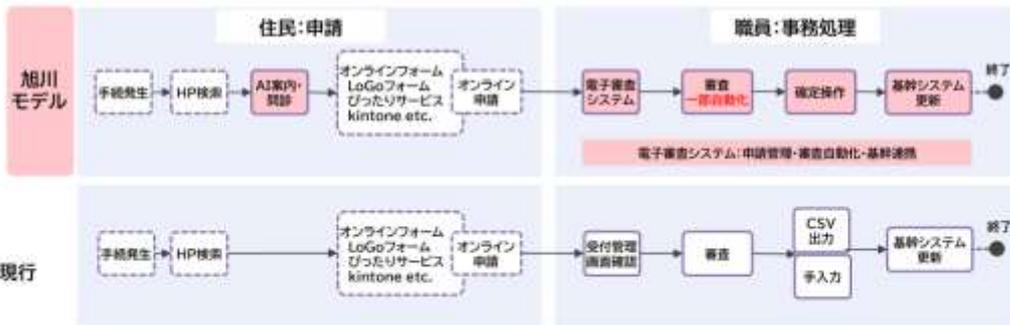
住民導線フロー



職員業務フロー①(窓口来訪)



職員業務フロー②(オンライン申請)



2.3 責務分界

各機能の配置及び責務分界は、構成図に示すとおりとし、以下の原則に従う。

- (1) 住民データその他基幹系情報の正本は、基幹系システムにおいて管理する。
- (2) 来庁単位の対応履歴、問診結果、受付進捗その他業務管理に係る情報の正本は、CRMシステム機能において管理する。
- (3) 生成 AI を含む各種支援機能は、個人を直接特定できる情報を学習データ、参照用データ又は保存データとして保持せず、業務管理の正本を有しない。
- (4) 基幹系システムとの連携及びシステム間連携は、中間 DB 機能及び必要な連携機能（連携 AP 等）を介して安全に実施するものとする。

なお、中間 DB 機能へのデータ連携を実現する AP サーバについては、ガバメントクラウド上での構築を含め、本業務の要件を満たす適切な稼働環境を受託者の提案により定めるものとし、その設計、構築、設定、試験及び運用は受託者の責任において行うものとする。

ただし、ガバメントクラウドを利用する場合における当該クラウドサービスの利用契約及び利用料の負担は本市が行うものとし、受託者は当該環境における設定、連携及び試験を担当するものとする。また、基幹系システムからのデータ出力は本市が管理するものとする。

- (5) 基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、対象手続に係る申請管理機能は、電子審査システム機能に内包して実現することを基本とする。
- (6) 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の連携により申請データ、申請状態、審査状況及び審査結果を授受できる構成とする。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、責務分界を明確に整理するものとする。
- (7) 業務①（国モデル事業分）及び業務②（市単独事業分）の範囲は、全体構成図、共通仕様書及び各個別仕様書に基づき整理する

2.4 データ要件及び連携要件

本業務におけるデータ要件及びシステム間連携要件（連携データの項目、生成主体、連携先、連携タイミング及び責務分界を含む。）は、業務①及び業務②を通じて「旭川モデル」全体に共通する要件であり、その詳細は、別紙4「データ要件及び連携要件一覧」に定める。受託者は、当該別紙に基づき、各システムの設計、設定、構築及び連携を行うこと。

本業務において連携を想定する基幹系システムは、住民記録、戸籍、保険、年金、福祉その他本市が指定するシステムを含むものとし、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、別紙4 その他本市が提示する資料により整理するものとする。

また、本業務において中間 DB 機能その他の連携機能を通じて取得し、又は利用する

本市個人情報に係るデータ項目についても、別紙4において整理するものとし、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、各システム間でデータ不整合が生じないように必要な措置を講ずること。

申請データ、申請状態、審査状況及び審査結果に係る連携については、現時点では、電子審査システム機能が必要な申請管理機能を内包して処理する構成を基本とする。将来、本市が別途申請管理システムを導入する場合には、手続単位で当該申請管理システムを経由する構成へ切替可能なものとし、その場合の対象データ、連携先、連携タイミング及び責務分界は、別紙4 その他本市が提示する資料により整理するものとする。

3 本調達の要件

3.1 履行期間

- (1) 本業務の履行期間は、契約締結日から令和9年3月31日までとする。
- (2) 受託者は、次に掲げる各機能について、それぞれのサービス開始日までに、設計、構築、設定、データ整備、連携、試験、研修その他当該機能の提供開始に必要な作業を完了すること。
 - ・ AI コンシェルジュ機能 令和8年12月1日（火）サービス開始
 - ・ AI ナビ機能 令和8年12月1日（火）サービス開始
 - ・ 電子審査システム機能 令和8年12月1日（火）サービス開始
 - ・ CRM システム機能 令和8年12月1日（火）サービス開始
- (3) 受託者は、前項の各サービス開始日以後、令和9年3月31日までの間、当該機能の安定稼働の確保、障害対応、設定調整、改善対応、運用支援その他本業務の履行に必要な対応を行うこと。

3.2 成果物

本業務における成果物は、次のとおりとする。なお、本仕様書に基づく調達の過程で明らかとなる成果物及び、受託者が提案時に必要とした成果物は、原則として本業務の成果物に含むものとする。

- (1) 「旭川モデル」構成システム一式
 - ・ AI コンシェルジュ機能
 - ・ AI ナビ機能
 - ・ 電子審査システム機能
 - ・ CRM システム機能
 - ・ 中間 DB 機能
 - ・ 上記各システム間の連携機能
- (2) システム構成図及び設計関連資料
 - ・ 要件定義書（本業務で構築するシステムの機能及び業務要件を整理したもの）
 - ・ 基本設計書（システム全体構成、機能設計、インターフェース設計等を明示し

たもの)

- ・ 詳細設計書（各システムの機能仕様、画面仕様、データ項目定義等を具体化したもの）
- ・ 全体システム構成図
- ・ 各システムの機能構成図
- ・ システム間連携仕様書
- ・ 動作領域（LGWAN／インターネット）及び責務分界を示す資料

(3) 設定・構築・カスタマイズ内容に関する資料

- ・ 各システムの設定内容一覧
- ・ 業務要件に基づくカスタマイズ内容の整理資料
- ・ パラメータ設定及び制御内容に関する資料

※ 上記は、(2) の設計関連資料に基づいて作成すること。

(4) 試験関連成果物

- ・ 試験計画書
- ・ 試験項目書
- ・ 試験結果報告書

(5) データ整備及び連携関連成果物

- ・ AI コンシェルジュ機能に係る案内・問診設計データ
- ・ 電子審査システム機能における審査処理関連データ定義
- ・ CRM システム機能における来庁者受付用データ項目定義
- ・ システム間連携用データ定義書※別紙4「データ要件及び連携要件一覧」(確定版)

(6) 運用・保守関連資料

受託者は、システムの類型に応じ、次に掲げる資料を提出すること。

- ・ 運用手順書
- ・ 障害対応手順書
- ・ SLA 基準書又はサービスレベル合意書
- ・ サービスレベル実績報告書（月次又は本市が指定する周期）
- ・ サービスレベル未達時の原因分析、是正措置及び再発防止策を記載した報告書

なお、SaaS 型サービスとして提供されるシステムについては、内部保守手順書の提出は求めないが、サービス仕様書、SLA 基準書又はサービスレベル合意書、障害発生時の連絡体制及び復旧方針を明記した資料を提出すること。

構築型又は個別開発型のシステムについては、保守手順書を含む保守関連資料を提出すること。

- ・ 保守手順書
- ・ 障害対応手順書

(7) 職員向け操作・管理関連資料

- ・ 職員向け操作マニュアル

- ・ 管理者向け操作マニュアル
- (8) 研修及び説明関連成果物
 - ・ 職員向け研修資料
 - ・ 市民及び関係者向け説明資料
- (9) プロジェクト管理関連成果物
 - ・ プロジェクト計画書
 - ・ 進捗管理資料
 - ・ 会議資料及び議事録

3.3 費用の考え方

本業務に係る費用は、「旭川モデル」の構築、導入及び本仕様書に定める範囲の運用保守に必要な経費として、システムの設計、構築、設定、試験、導入支援、運用保守その他本仕様書に定める業務の実施に必要な一切の経費を含むものとする。

本業務に係る委託料の上限額は 147,060,100 円（消費税及び地方消費税を含む）とし、その内訳は、業務①（国モデル事業分）を 98,352,100 円、業務②（市単独事業分）を 48,708,000 円とする。

業務①及び業務②の費用配分については、本仕様書に定める業務内容及び成果物の区分に基づき整理するものとし、両業務に共通して必要となる作業については、業務の主たる目的及び位置付けを踏まえ、適切に按分するものとする。

なお、本仕様書に基づき合理的に予見可能であり、本業務を完成状態に至らせるために通常必要となる設計、構築、調整その他の作業は、本業務に係る費用に含まれるものとする。

また、制度改正、基幹系システム改修、中間 DB 機能改修、連携先システム改修その他の事由により、連携ファイルレイアウト、データ項目、連携タイミングその他連携仕様の変更が生じる場合がある。これらの変更のうち、設定変更、マッピング変更その他保守の範囲で対応可能な軽微な変更に係る費用は、本業務に含まれることを基本とする。

ただし、市の仕様変更、法令改正、外部要因による要件変更その他当初想定を超える追加事項が発生した場合は、別途協議の上決定する。

3.4 前提条件及び制約条件

- ・ 受託者は、本業務の実施に当たり前提とする条件及び制約条件を明確に整理し、事業計画書その他関連資料に具体的に記載すること。なお、前提条件及び制約条件には、システム構成、外部システム連携、役割分担、作業範囲、スケジュールその他本業務の履行に影響を与える事項を含むものとする。
- ・ 外部システム連携に係るデータ項目、連携ファイルレイアウト、連携タイミングその他連携仕様は、制度改正、基幹系システム改修、中間 DB 機能改修、連携先システム改修その他の事由により、将来的に変更される可能性があることを前提として整理すること。

- ・ 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、受託者は、対象手続に必要な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前提として提案を行うこと。ただし、将来、本市が別途申請管理システムを導入する可能性があることを踏まえ、当該システムとの連携構成に切替可能な構成とし、同一手続における基幹系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こと。
- ・ 本業務で利用を想定する市民利用端末及び職員用端末は、本契約の調達対象には含まれず、本市が別途調達するものとする。受託者は、当該前提を踏まえ、必要な設定条件、接続条件及び利用条件を明示すること。
- ・ 前提条件及び制約条件に変更が生じた場合は、速やかに本市に報告し、協議の上対応すること。

4 業務要件

4.1 AI コンシェルジュ機能の要件

個別仕様書①記載のとおりとする。

4.2 AI ナビ機能の要件

個別仕様書②記載のとおりとする。

4.3 電子審査システム機能の要件

個別仕様書①記載のとおりとする。

4.4 CRM システム機能の要件

個別仕様書②記載のとおりとする。

4.5 運用保守

4.5.1 運用・保守体制

- (1) 「旭川モデル」を構成する各システムは、複数年度にわたる継続利用を想定したものであり、利用期間中の運用・保守において発生する障害又は問題に対して、受託者が責任をもって解決できる体制を有すること。
- (2) 「旭川モデル」の本格運用開始後における日常的な業務運用は本市が主体となって実施するものとし、受託者は、システムの安定稼働を確保するために必要な保守、障害対応、問合せ対応、設定変更支援及び技術的助言を行うものとする。
- (3) 職員による操作又は運用に関する問合せに対応する窓口を設けること。対応時間及び連絡方法については、次に示す内容を基本とすること。なお、より効果的又は効率的な体制が構築可能な場合は、提案により示すことを可とする。
 - ・ 電話による問合せ対応：平日の午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分まで

- ・ 電子メール又は Web フォーム等による問合せ受付：24 時間受付可能とする。

ただし、回答は原則として平日の午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分までの営業時間内に行うものとする。土日祝日等に受け付けた問合せについては、原則として翌営業日以降の対応とする。なお、重大障害等の緊急事案については、別途協議の上対応する。上記の問合せ対応時間外においても、障害等の緊急事象が発生した場合に対応可能な連絡窓口を設置すること。また、当該事象への対応に必要な受託者の技術者その他関係者との連絡体制を整備すること。

- (4) 運用・保守体制として、通常時及び緊急時における連絡先及び連絡方法を明確にし、本市に提示すること。あわせて、サービス提供時間、稼働率、応答時間、障害時の一次応答時間、復旧目標時間その他必要な指標について、SLA 基準書又はサービスレベル合意書を作成し、本市に提示すること。

4.5.2 運用保守実施内容

受託者は、本市による日常的な業務運用を前提として、「旭川モデル」を構成する各システムの安定稼働を確保するため、次に掲げる運用保守を実施すること。

(1) サービスレベル管理

- ・ 受託者は、SLA 基準書又はサービスレベル合意書に基づき、サービスレベルの実績を定期的に確認し、本市に報告すること。
- ・ 未達が生じた場合は、速やかに原因分析、是正措置及び再発防止策を整理し、本市と協議の上、必要な対応を行うこと。

(2) 問合せ対応

- ・ 職員からの運用又は操作に関する問合せに対し、速やかに回答を行うこと。
- ・ 必要に応じて、来庁又はオンライン等の手段により運用支援を行うこと。
- ・ 問合せ内容を通じて把握した改善要望又は追加要望について、整理・把握を行うこと。

(3) 障害対応

- ・ 障害その他の緊急事象が発生した場合には、受託者は一次窓口として対応し、必要に応じて関係者と連携の上、速やかに原因の切り分け、影響範囲の特定及び復旧対応を行うこと。
- ・ 障害その他の緊急事象が発生した場合に備え、連絡体制、対応手順、役割分担及びエスカレーション方法をあらかじめ明確にし、障害等緊急時の対応手順を確立すること。
- ・ 障害によりシステムの稼働に影響が生じた場合には、開庁時間内においては 1 時間以内に本市へ状況を通知するとともに、以後の対応状況、復旧見込み及び暫定対応の内容を適宜報告すること。
- ・ ウイルス感染、不正アクセスその他のセキュリティ事案が発生した場合には、必要な封じ込め、影響調査、原因究明、復旧対応及び再発防止措置を行うこと。
- ・ 障害発生時においては、窓口業務への影響を最小限に抑えることを基本とし、

受託者は、縮退運転、代替手段への切替、優先復旧対象の設定その他必要な措置を講ずること。

- ・ 受託者は、市民対応、受付、案内、発券、来庁者受付用データの参照その他窓口運営上重要な機能について、障害時における継続方法又は代替運用方法をあらかじめ整理し、本市に提示すること。

(4) システム保守

- ・ 受託者は、本業務で導入する「旭川モデル」を構成する各システムが正常に動作するよう、必要な保守業務を実施すること。
- ・ 各システムに関連するソフトウェアについて修正モジュール等が提供された場合には、適用の可否を判断し、必要な対応を行うこと。
- ・ セキュリティ上の脆弱性が報告された場合には、影響度を考慮した上で、必要な対策を実施すること。

(5) 運用・保守実施内容の報告

本業務の履行期間中に実施した運用・保守内容について、年度末に実施状況を取りまとめ、本市に報告すること。

(6) その他

- ・ 運用・保守の過程で把握した改善ニーズについては、対応方法を検討し、可能な場合には定期的な改善対応等への反映を検討すること。
- ・ 他自治体又は他組織での導入・運用実績を踏まえ、「旭川モデル」の先進的又は効果的な活用方法について提案すること。

(7) 次年度以降の運用・保守

本仕様書に基づく委託料には、次年度以降の運用・保守に係る費用は含まないものとする。なお、「旭川モデル」の安定的な運用を継続するため、次年度以降においても運用・保守が必要となることから、その実施方法及び費用については、別途協議の上、必要に応じて契約を行うものとする。

4.6 システムの自走運用性に関する要件

受託者は、本システムの運用開始後において、本市が可能な限り自走し、システム設定変更、マスタ更新、ナレッジ更新その他運用に必要な作業を実施できるよう、システム設計及び構築を行うこと。

また、次年度以降のシステム改修、機能拡張及び運用保守に関連して、本市が主体的に対応できる範囲を最大化することを目的として、設定変更、機能追加及びデータ管理等が可能な構成とすること。

受託者は、本市職員がシステムの運用及び設定変更等を適切に実施できるよう、必要な操作マニュアル、設定手順書及び技術資料を整備するとともに、教育及び技術支援を実施すること。なお、受託者は、本市による自立運用を妨げる不要な制約を設けてはならない。

5 事業実施体制

5.1 事業実施体制及び要員要件

受託者は、本仕様書に基づき、「旭川モデル」の構築等作業における具体的な実施体制、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだ事業計画書を作成すること。

事業計画書には、AI コンシェルジュ機能、AI ナビ機能、電子審査システム機能及びCRM システム機能を対象として、設計、構築、試験、導入及び運用・保守を見据えた体制及び管理方法を明確に記載すること。

また、既存発券機システム及び本市が運用する基幹系システムとの連携を前提とし、当該連携に係る調整、設計及び試験の実施体制についても明記すること。

なお、電子マニュアル管理機能は本業務の調達対象には含まれないが、当該機能との連携を前提とした体制及び管理上の配慮事項について記載すること。

なお、受託者は、本業務全体を統括するプロジェクト管理責任者を配置すること。

当該責任者は、本業務と同程度の規模又は複雑性を有するシステム導入業務において、プロジェクト管理を担当した実務実績を有する者でなければならない。

なお、事業管理における品質基準及び要員スキル要件は、次に示すとおり。

図表 品質基準

管理項目	管理内容
進捗管理	事業計画書において定義したスケジュールに基づき、進捗管理を実施すること。進捗又は進捗管理に是正の必要が生じた場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正計画を策定すること。
品質管理	事業計画書において定義した品質管理方針に基づき、AI コンシェルジュ機能、AI ナビ機能、電子審査システム機能、CRM システム機能等の設計・構築・試験に関する品質管理を実施すること。 品質に是正の必要が生じた場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正計画を策定すること。
課題・リスク管理	本業務の体制、進捗、品質等に影響を与えるリスク又は障害が顕在化した場合は課題として管理すること。 受託者は、リスク及び障害の発生を監視し、発生した場合には速やかに本市へ報告すること。
変更管理	仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受託者は影響範囲及び対応に必要な工数等を整理した上で、本市と協議し、対応方針を確定すること。

図表 要員スキル要件

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	事業計画を策定し、「旭川モデル」を構成する各システムの設計、構築、試験、導入及び事業間の調整を統括できること。 また、本業務と同程度の規模又は複雑性を有するシステム導入業務において、プロジェクト管理を担当した実務実績を有すること。 なお、当該者は、PMP、情報処理技術者試験のプロジェクトマネージャ試験合格者その他これらと同等の資格を有する者、又はこれと同等以上の実務実績を有する者であること。
品質管理能力を有する者	受託者の品質管理基準に基づき、第三者的かつ客観的な立場から、本業務全体の品質状況を監査、評価及び改善できる能力を有すること。
導入サービスに関する専門知識を有する者	AI コンシェルジュ機能、AI ナビ機能、電子審査システム機能、CRM システム機能等、本業務で導入するシステムに関する専門知識を有し、要求事項を理解した上で、最適なシステム構成の設計、構築及び運用に係る技術的支援ができること。

自治体業務に関する知識を有する者	自治体における窓口業務、申請・審査業務等に精通し、他自治体の事例等を踏まえ、業務改善及び過度なカスタマイズの抑制、品質向上に資する提案及び支援ができること。
------------------	--

5.2 類似実績要件

受託者は、本業務と同様のシステム構成、仕様要件及びシステム規模を有するシステムの構築又は運用に関する実績を有すること。ここでいう「同様の実績」とは、次に掲げる各要素のいずれかを含む実績をいう。なお、実績の内容及び本業務との関連性は、評価項目に基づき評価する。

- (1) AI を活用した案内システム、業務支援システム又は住民サービスシステム構築実績
- (2) LGWAN 接続領域及びインターネット接続領域を連携したシステムの構築実績
- (3) 基幹システム又は中間 DB 機能を介したデータ連携を伴うシステムの構築実績
- (4) CRM システム機能、電子審査システム機能又はこれらと同種の業務処理系システム（電子申請システム等）の構築実績
- (5) 本業務と同程度のシステム規模（費用規模又は開発工数規模）を有するシステムの構築、導入又は運用実績
- (6) 複数のシステム又は関係事業者が関与する大規模又は高複雑性の導入案件において、プロジェクト管理、進捗管理、課題管理、リスク管理又は関係者調整を実施した実績

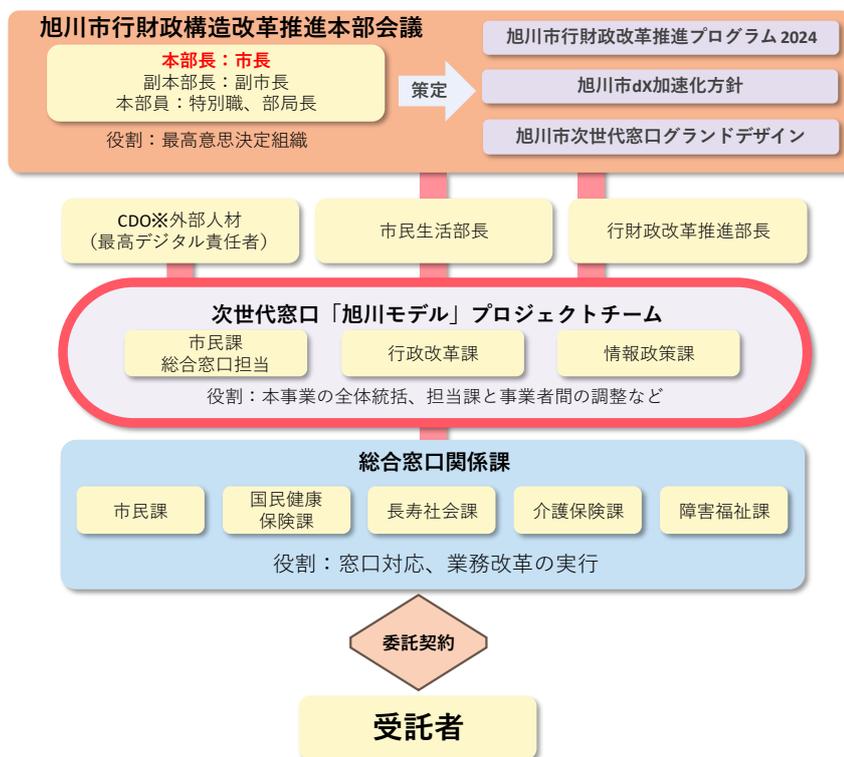
受託者は、当該実績の内容について、本市の求めに応じて、実績概要、システム構成、担当範囲、実施体制、プロジェクト管理上の役割及び本業務との関連性を示す資料を提出できること。

6 本市の実施体制及び役割

6.1 本市の実施体制

本市は、本業務を円滑に実施するため、本市職員による実施体制を構築し、受託者と連携して本業務を推進する。本市の実施体制には、本業務の統括責任者、業務担当者及び関係部門職員を含み、受託者のプロジェクト体制と連携して、本業務の推進、意思決定及び調整を行うものとする。受託者は、本市の実施体制と連携し、必要な情報共有、協議及び調整を行うこと。

※参考 本業務における受託者及び本市プロジェクト管理体制



6.2 本市の役割及び想定作業

本市は、本業務の実施にあたり、次に掲げる作業を実施するものとする。

- (1) 本業務に係る会議への参加及び意思決定
- (2) 要件定義、設計及び試験等
- (3) 各種成果物の確認及び承認
- (4) システム試験、受入試験及び運用確認への参加
- (5) 本格運用開始後における日常的な業務運用その他本業務の実施に必要な本市側作業
本市が実施する作業の詳細及び想定作業工数については、受託者が作成する事業計画書において整理し、本市と協議の上決定するものとする。

7 会議体運営

受託者は、定期報告の会議体として、月1回程度の定例報告会を開催することとする。また、定例報告会以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。

会議体の実施方法については、状況に応じて Web 会議等の利用も可能とするが、詳細は本市と協議の上決定すること。

各会議の開催にあたっては、会議次第、スケジュール・進捗管理表、課題管理表、その他必要と思われる報告資料等を準備すること。また、各会議開催後は速やかに、会議で発生した

合意事項や課題事項等をまとめた会議録を受託者が作成し、本市を含む関係者全ての承認を得た上で本市に提出すること。

8 本市職員向け研修

システム利用者である職員及びシステム管理者向けの研修を実施すること。研修の実施に必要なシステム及び端末の設定、講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要な一連の要素は、受託者の負担において準備すること。詳細な研修要件については、以下のとおりとする。

研修要件

項目	研修内容
システム利用者向け研修	<p>「旭川モデル」の概要、導入背景及び基本操作について説明すること。AI コンシェルジュ機能、AI ナビ機能、電子審査システム機能及び CRM システム機能等の利用にあたり、本市の運用に合わせた操作マニュアル（利用者用）を準備すること。</p> <p>受講対象者は窓口業務等に従事する本市職員とし、各部署職員が漏れなく受講できるよう、実施回数及び実施方法に配慮すること。また、人事異動を考慮し、年度切替時においても、保守内で同様の研修を実施すること。</p>
システム管理者向け研修	<p>「旭川モデル」を構成する各システムの運用及び管理方法について説明すること。</p> <p>操作説明にあたっては、本市の運用に合わせた操作マニュアル（管理者用）を準備すること。受講対象者は、情報政策部門、業務所管部門等の関係職員とし、年1回程度の実施を想定する。また、人事異動を考慮し、年度切替時においても、保守内で同様の研修を実施すること。</p>

9 テスト

9.1 サービス提供における取扱い

本業務において提供する各システムについて、標準機能として提供される部分については、改めて当該機能単体のテストを実施することを必須とはしない。

ただし、本市の業務に合わせた設定、カスタマイズ又は他システムとの連携設定等により、機能の動作に影響が生じる箇所については、次項に基づき必要なテストを実施すること。

9.2 テスト計画書の作成

受託者は、本業務において実施するテストについて、テスト方針、実施内容及び実施理由、評価方法、実施体制（実施者）等を明記したテスト計画書を作成すること。テスト計画書は、テスト工程開始前までに本市に提出し、承認を得た上で実施すること。

9.3 受託者環境における事前検証

受託者は、本市環境においてテストを実施する前に、受託者が用意する検証環境において、可能な範囲で単体テスト、結合テストその他必要な検証を実施し、機能の正常性、性能及び品質が十分に確保されていることを確認すること。

本市環境におけるテストは、受託者環境において品質確認が完了した機能及び構成に限定して適用するものとする。

受託者は、本市環境に適用する前に、テスト結果及び品質確認結果を本市に報告し、本市の承認を得るものとする。

9.4 受託者が実施するテスト

- (1) 受託者は、テスト作業全体の管理を行うとともに、テスト結果及び品質について責任を負うこと。
- (2) 受託者は、テストの実施にあたり、本市担当者及び関連する他システムの関係事業者等との作業調整を行うこと。
- (3) テストスケジュールの策定にあたっては、本市担当者の作業負荷が過度とならないよう十分に配慮すること。
- (4) テストにおいて、導入スケジュール又は本稼働に重大な影響を及ぼすおそれのある問題を把握した場合には、速やかに本市担当者へ報告すること。
- (5) 各テスト工程の終了時には、実施内容、結果及び品質評価を整理したテスト報告書を作成し、本市に報告すること。
- (6) テスト時に使用した不要なデータ、テスト用の認証情報その他本稼働に不要な情報については、本稼働開始前までに完全に削除し、その結果を本市に報告すること。
- (7) テストに使用するデータは、原則として受託者が用意し、適切な管理の下で使用すること。なお、各試験工程及び各試験環境において使用するテストデータについては、データ不整合、欠落又は条件差異により試験結果に影響が生じないよう、内容、作成条件、更新履歴及び使用範囲を適切に管理すること。
- (8) テストの実施にあたり特別な環境又は機器等が必要となる場合は、受託者の負担及び責任において準備すること。
- (9) テストに必要な端末等は、原則として本市所有の機器を使用するものとするが、テスト実施に必要な各種設定作業については、受託者の責任において実施すること。
- (10) 生成 AI を用いる機能については、誤回答、不適切回答又は参照根拠が不明確な回答を抑止する観点から、想定利用シナリオ、例外系、参照情報が不足し、又は存在しない場合の応答及び案内先切替の妥当性を含むテストを実施すること。

- (11) 受託者は、前号のテストの結果、判明した課題、対応方針及び改善内容を整理し、本市に報告すること。

10 スケジュール

10.1 サービス開始日（システム本稼働日）

- | | |
|------------------|---------------------------|
| (1) AI コンシェルジュ機能 | 令和 8 年 1 2 月 1 日（火）サービス開始 |
| (2) AI ナビ機能 | 令和 8 年 1 2 月 1 日（火）サービス開始 |
| (3) 電子審査システム機能 | 令和 8 年 1 2 月 1 日（火）サービス開始 |
| (4) CRM システム機能 | 令和 8 年 1 2 月 1 日（火）サービス開始 |

10.2 作業スケジュール

(1) スケジュール

受託者は、提案範囲に掲げるすべての作業項目について、作業開始から各システムのサービス開始日まで（サービス開始日以降に実施する作業等を提案する場合は、その作業期間を含む）のスケジュール（案）を、作業工程が分かるよう詳細に示すこと。

なお、具体的なスケジュールについては、本市との契約締結時までに協議の上決定するものとする。

(2) 作業工程等

受託者は、前項のスケジュール（案）で示した各作業工程について、その内容、実施方法及び本市と受託者の役割分担等を明確に記載すること。

(3) 留意事項

「旭川モデル」の各システムの本稼働に先立ち、本市職員が動作確認を行うためのテスト期間を十分に確保すること。

また、受託者は、令和 8 年 1 0 月末までに本市が実施するテストを開始できる状態とすること。テスト開始時点においては、AI コンシェルジュ機能、AI ナビ機能、電子審査システム機能、CRM システム機能及びこれらの連携機能を含め、本稼働に向けた検証を実施可能な環境が構築されていること。

受託者は、当該テストの開始に必要なシステム構築、設定、連携及び各種試験を令和 8 年 1 0 月末までに完了しなければならない。

また、本システムの構築及び連携にあたり、本市が運用する基幹システムとの連携作業、データ移行、接続試験その他必要な作業の実施に伴い、基幹システムを一時的に停止する場合があるが、基幹システムの停止を伴う作業については、当該基幹システムを運用する事業者の作業計画及び運用条件を優先して実施するものとし、受託者は当該事業者及び本市と協議の上、必要な作業計画及びスケジュールの調整を行うこと。なお、受託者は、基幹システム停止期間を最小限とするため、事前準備、試験及び切替手順の整備を適切に実施すること。

11 その他

11.1 貸与品

本業務の実施に必要なデータ・資料等はその都度貸与し、現時点で想定する貸与品は別紙5 貸与品一覧に記載のとおりとする。貸与時期や期間については、本市の業務に支障がないよう配慮すること。また、貸与時には受託者が本市に借用書を提出すること。貸与品は、亡失、汚損や破損等の無いよう取扱いに充分注意し、不測の事態が生じないよう責任を持って適正に管理すること。

11.2 機密保護・個人情報保護

- (1) 本業務に係る内容は機密情報として扱い、目的外の利用、第三者への開示又は漏えいをしてはならない。この義務は、契約期間の終了又は解除後も存続するものとする。また、成果物（本業務の過程で得られた記録等を含む。）を、本市の許可なく第三者に閲覧させ、複写させ、貸与し、又は譲渡してはならない。
- (2) 本業務の遂行のために本市が提供した資料、データ等は、本業務以外の目的で使用してはならない。また、これらの資料、データ等は、業務終了時その他本市が求める時期までに、本市の指示に従い返却、消去又は廃棄すること。
- (3) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 本業務において中間 DB 機能その他の連携機能を通じて取得し、又は利用する本市個人情報に係るデータ項目は、別紙4「データ要件及び連携要件一覧」その他本市が指定する資料において定めるものとし、受託者は、当該項目を本業務の遂行に必要な範囲でのみ取り扱うこと。
- (5) マイナンバーカード認証その他公的個人認証サービスの利用に伴い取得し、又は照会に用いる電子証明書失効情報、電子証明書の発行の番号、新旧紐付け情報その他これらに類する認証関連情報については、本人確認、有効性確認及び本市が認める必要最小限の紐付けの範囲でのみ取り扱うこと。
- (6) 前号の認証関連情報は、生成 AI の学習データ、再学習、追加学習、チューニングその他これらに類する目的に利用してはならず、また、参照用データ、検索用データ又は保存データとして利用してはならない。
- (7) 第5号の認証関連情報は、原則として保存しないものとする。ただし、法令、地方公共団体情報システム機構との協定、本市が採用する認証方式その他本市が別に認める条件に基づき保存が必要となる場合に限り、保存対象、保存期間、保存場所、アクセス権限、利用目的及び削除方法を明確に定め、暗号化、アクセス制御、監査ログの取得その他必要な保護措置を講ずること。また、利用目的の終了その他本市が不要と認めた時は、速やかに削除し、又は本市が指定する連携先へ引き渡すこと。
- (8) 受託者は、本業務に従事する全ての者に対して、機密保護及び個人情報保護に関する教育を行うこと。

- (9) 本業務で取り扱う情報は、AI モデル自体の学習、再学習、追加学習その他これらに類する目的に利用してはならない。
- (10) 生成 AI を含む各種支援機能において、入力ログ、会話ログその他これらに類する記録を取得する場合は、障害対応、監査又は品質確認に必要な最小限の範囲に限るものとし、保管対象、保管期間、保管場所、閲覧権限及び消去方法を明確に定めること。
- (11) 前号の記録には個人を直接特定できる情報を含めないことを原則とし、やむを得ず含まれる場合は、マスキング、アクセス制御その他必要な保護措置を講じること。
- (12) 生成 AI の参照用データ領域、検索用データ領域その他これらに類するデータ領域には、本市が提供又は指定したナレッジのみを格納するものとし、個人を直接特定できる情報、来庁者受付用データその他個別案件に紐づく情報を格納してはならない。

11.3 不適合責任

- (1) 本システム本運用開始後 1 年の間に、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合及び設計ミスによる不良及び不具合が判明した場合において、本市が改良を請求したときは、本市と協議の上、無償で改良すること。なお、この場合、不具合の改良のために操作内容を変更しないこと。
- (2) 本システムを運用する上で必要な情報の提供に努め、本市からの障害発生時の情報開示請求などの問合せや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。
- (3) 受託者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受託者がその損害を賠償すること。

11.4 契約期間終了時のデータの引継ぎ

契約期間終了時には、蓄積された全てのデータを本市に無償で引き継ぐこと。データ形式は、CSV 形式、JSON 形式その他本市が指定する汎用形式を基本とする。受託者は、引継ぎの完了を本市が確認した後、速やかに当該データの確実な消去を行い、本市に報告すること。その際、受託者に発生する費用については、本市に別途請求しないこと。

11.5 再委託の禁止

受託者は、業務の軽微な部分を除き再委託しないこと。なお、再委託する際は、あらかじめ本市の承諾を得ること。

11.6 法令の遵守

受託者は、本業務の遂行に当たっては以下に掲げる法令等を遵守すること。

- (1) 国等で定められた法・ガイドライン
 - ・ 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
 - ・ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平

成 25 年法律第 27 号)

- ・ 電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律（平成 14 年法律第 153 号）
- ・ 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）
- ・ 著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）

(2) 本市が定める条例・セキュリティポリシー等

- ・ 旭川市情報公開条例（平成 17 年旭川市条例第 7 号）及び同条例施行規則（平成 17 年旭川市規則第 48 号）
- ・ 旭川市個人情報の保護に関する事務取扱要綱
- ・ 旭川市情報セキュリティポリシー
- ・ 旭川市個人番号利用事務における特定個人情報取扱要綱

11.7 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項（仕様変更、機能追加等）で協議の必要がある場合は、本市と協議を行うこと。