

# 旭川市次世代総合窓口グランドデザイン作成支援業務 公募型プロポーザル 仕様書

本仕様書は、市が委託する次の業務に関して、受託者が当該業務を履行するために必要な事項を定める。

## 1 業務名

旭川市次世代総合窓口グランドデザイン作成支援業務

## 2 業務目的

本市は、今後の職員の確保の懸念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んでいる。こうした背景の中、本業務は、デジタル・IT技術を活用して本市に最適な総合窓口を設置し、限られた資源でサービスの向上及び業務の効率化を実現するための全体概要案（以下「グランドデザイン」という。）を描くことを目的としている。

DXの推進には多様な、かつ、常に進化を続ける技術・手法等が存在する上に費用、期間、体制整備など様々な制約があるため、将来の到達イメージを見据えた上でフェーズに区分し段階的に進めていく必要がある。

このため、受託者は、市と十分に意思疎通を図り、市の意向を汲み取りながら、窓口業務において有する課題の解決に向けて専門的・技術的な見地からDXによる解決策を提示し、また、市が有する将来の到達イメージを整理・可視化し、将来像を具現化するための解決策についても提示することで、総合窓口の機能向上を支援することが必要となる。

本業務は、令和5年11月の新庁舎の移転、令和7年度末までの自治体情報システムの標準化・共通化その他将来的な社会情勢の変化などにより今後生じる課題やデジタル・IT技術の動向を的確に捉え、AI等を活用した次世代の総合窓口のグランドデザインとその到達に向けたロードマップの作成の技術的な支援を行うものである。

## 3 履行期間

契約日から令和6年3月31日まで

## 4 業務内容

これまで市が実施した調査・検討内容等を基に、将来の到達イメージを整理・可視化したグランドデザインを作成するとともに、フェーズに分けた段階的なシステム、ツール、デバイス等の導入と業務フローの改善を行うためのロードマップを作成することを中心に据え、関連する情報を収集・調査・分析し、全体費用の概算の算出や、システ

ム、ツール、デバイス等の調達要件案の作成などを行う。

業務の全体イメージは、別紙のとおり。

(1) 業務計画書の作成

業務内容、工程、実施体制等の概要を記載した業務計画書を作成する。

契約後、速やかに市と協議した上で提出する。

(2) 旭川市次世代総合窓口の全体概要案の作成

ア グランドデザインの作成

将来的に目指す DX 化された総合窓口のグランドデザインを作成する。このグランドデザインには、次の内容を盛り込むものとする。また、次の内容に付随する情報についても整理する。

(ア) 導入・整備するシステム・ツール・デバイス等の構成及びそれぞれの機能要件

(イ) 来庁者の総合窓口での手続における、来庁前・来庁から市役所内での手続完了・事後の手続の流れの想定

(ウ) 総合窓口及び各担当課職員の業務の流れとデータの流れの想定

イ 導入計画ロードマップの作成

グランドデザインで示す最終形に至るまでの期間を課題、制約、技術要件等に応じて、複数の段階（第1フェーズ、第2フェーズ等）に分け、各フェーズごとに次の項目を整理の上、ロードマップとして作成する。

(ア) 導入・整備するシステム、ツール、デバイス等の構成及びそれぞれの機能要件

(イ) 来庁者の総合窓口での手続における、来庁前・来庁から市役所内での手続完了・事後の手続の流れの想定

(ウ) 総合窓口及び各担当課職員の業務の流れとデータの流れの想定

導入するシステム・ツール・デバイス等及び連携対象となる基幹系情報システムは、自治体情報システムの標準化・共通化に係る標準準拠システムを想定したものとする。

ウ 全体概算費用の算出

次世代総合窓口移行に関するシステム、ツール、デバイス等に係る全体の概算費用をイで規定した各フェーズごとに算出する。

エ システム、ツール、デバイス等の調達要件案の作成

総合窓口業務に関するシステム、ツール、デバイス等を構築するに当たっての調達要件の作成を行う。なお、調達要件には、次の内容を含むものとする。

(ア) 届出窓口職員が窓口受付時に、出生・転入・転出・転居（ライフイベント等）に関する各課への案内が容易になるシステムを構築するに当たっての調達要件の作成

(イ) 窓口職員、総合案内及びフロア案内職員が利用する利便性の高い電子マニュアルの調達要件の作成

## オ 打合せ等

受託者は、市と打合せを行い、業務の方向性を相互に確認し、意思疎通を図りながら市が整理してきた課題や市が持つ将来像のイメージを的確に把握した上で円滑に実施する。また、受託者が打合せ時の記録簿等を作成し、その都度市に提出し内容の確認を得ること。

頻度については、契約日から3か月間は月2回程度対面による打合せとし、それ以降は月1回程度の対面又はウェブ会議等を利用したオンラインによる打合せを行う。

## カ 調査

次に掲げる調査を行う。ただし、(イ)から(エ)までは、既に市又は現行システムの導入業者が実施・作成している調査内容を踏まえ、アの業務を行うに当たり、必要な調査を行うものとする。

### (ア) 技術動向調査

総合窓口業務のグランドデザインを実現するためのA I等のデジタル・IT技術についての動向を調査する。

### (イ) 総合窓口業務調査

- ・ 「5 対象となる総合窓口業務」に示している業務を対象に、市が作成した業務フローや市が実施した課題分析を基に、必要であれば追加調査及びその改善策の検討を行う。
- ・ 令和5年11月に新庁舎への移転を予定しており、新庁舎移転後の業務において新たな課題が発生した場合は、必要であれば追加調査を行う。

### (ウ) 既存システムの調査

調査・分析においては、将来導入するためのシステム・ツール等と連携する既存システム（住民異動に係る「窓口支援システム」及び基幹系情報システム等）等を主な対象とし、課題抽出及びその改善策の検討を行う。

### (エ) 国・他自治体等先進事例調査

- ・ 国が取組を進めている引越しワンストップサービス、マイナンバーカード等を活用した総合窓口業務に係る動向及び事例を調査する。
- ・ 市が把握した総合窓口業務及びシステムに係る先進事例の分析に加え、主にシステムや業務改善について追加調査等を提案し、実施すること。なお、調査に当たり他市への照会が必要な場合は、照会は市が実施するが、必要な照会資料の作成・結果の取りまとめは受託者が行う。

### (オ) 類似する民間サービス・システム等の動向調査

本市の総合窓口に応用可能な民間サービス・システム等について、技術動向を調査する。

## (3) プロジェクト管理

本業務が効率的かつ適正に実施されるように、また、本業務の目的や市の要求するサービス水準を達成できるように、全ての工程におけるプロジェクト管理（各作業の進捗状況の把握、課題・問題点の早期発見と解決策の検討、市への迅速な状況報告等）を徹底すること。

- (4) 令和6年度導入システム、ツール、デバイス等の調達要件及び費用の算出  
令和6年度に導入等を行うシステム、ツール、デバイス等の具体的な調達要件及び令和6年度に必要な費用を算出する。

## 5 対象となる総合窓口業務

### (1) 総合窓口に係る課及びその主な窓口業務

- ア 市民課（住民記録、戸籍、証明、年金、印鑑登録、マイナンバーカード、パスポート）  
イ 国民健康保険課（国民健康保険、後期高齢者医療、重度心身障害者医療費助成）  
ウ 障害福祉課（障害福祉）  
エ 長寿社会課・介護保険課（高齢者福祉、介護保険）  
※ 総合窓口に含まれていないが、関連のある主な業務については次のとおり。
- ・ 税務（総合窓口開設に併せて、市民課で税証明の一部を交付予定）
  - ・ 子育て支援（市民課で児童手当の申請を受付）
  - ・ 学務（転入時に対象者がいる場合は、市民課で学校指定通知書を交付）

### (2) 新庁舎総合案内・フロア案内業務

- ア 目的窓口の判別  
イ 手続に必要な書類・持ち物の説明

### (3) (1)及び(2)に係るバックオフィス業務

- ア 受付済帳票等の審査業務  
イ 受付済帳票等の基幹系システム等への入力業務  
ウ 電話・郵送対応業務  
エ その他の業務

### (4) 将来予想される業務

現在は存在していないが、ランドデザインを作成する段階で、将来的に生じることが予想される業務

## 6 成果報告

### (1) 本業務の成果品は、次のとおりとする。

- ア 旭川市次世代総合窓口ランドデザイン  
（導入計画ロードマップ及びシステム、ツール、デバイス等の調達要件案を含む。）

- イ 令和6年度導入システム、ツール、デバイス等調達の要件案及び費用概算資料
- (2) 受託者は、令和6年3月31日までに、成果品及び電子データ（CD-R 1部）を発注者に提出すること。
- (3) (2)にかかわらず、市が指示する日（令和6年度予算要求に必要なものは、8月を目途）までに中間の成果物及び必要な資料を提出すること。

## 7 貸与資料

市がこれまで調査・分析し貸与可能な内容は、次のとおり。

- (1) 他自治体等先進事例視察報告書
- (2) 総合窓口等における業務フロー調査結果
- (3) 新庁舎総合窓口において想定されるエラー・不具合の調査結果  
（新庁舎移転後、複数の部局間の連携によって新たに生じるものを含む。）
- (4) 窓口での手続等を進められる主な条件の調査結果

## 8 令和5年度スケジュール

日程	内容
令和5年6月頃	旭川市次世代総合窓口グランドデザイン作成支援業務 契約締結
令和5年8月頃	令和6年度予算に要する費用の算出
令和5年11月6日	新庁舎開庁
令和6年3月31日まで	成果品提出

## 9 その他

- (1) 受託者は、業務の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。また、業務の一部を再委託する場合は、市と協議の上、その承諾を得ること。
- (2) 受託者は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又はその権利を担保に供することはできない。ただし、あらかじめ市の承諾を得た場合は、この限りでない。
- (3) 受託者は、市の指示に従い業務を実施すること。また、業務を遂行するに当たり、関係法令等を遵守して実施すること。
- (4) 本業務で作成された成果物に関する全ての所有権及び知的財産権は市に帰属する。
- (5) 受託者は、本業務の履行に際し、業務遂行上知り得た秘密（受託者が市から受領、又は閲覧した資料等を含む。）は、市の承諾を得ずに第三者に漏らし、又は、その他の目的に利用してはならない。業務終了後も同様とする。
- (6) 本仕様書の内容に違反し、市に損害を与えたときは、受託者は、市と協議の上その損害を賠償しなければならない。

- (7) 本仕様書に定めのない事項については，市と受託者が協議して決定する。
- (8) 契約履行上の疑義については，市と受託者が協力して解決する。