

旭川市総合窓口改革企画・試行業務 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

旭川市総合窓口改革企画・試行業務

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むこととし、旭川市次世代総合窓口ランドデザインを作成しているところである（※）。

本業務は、旭川市次世代総合窓口ランドデザインに基づき、総合窓口の改革に向けた取組の企画、試行等を行うものである。

※ 旭川市次世代総合窓口ランドデザインは、デジタル・IT技術を活用し、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に作成するものである。本業務の契約締結までには作成が終了している予定である。

3 履行期間

契約日から令和7年3月31日まで

4 取組内容の基本方針

次の各号に掲げる取組は、令和9年度末までに、当該各号に記載の内容を実現することを方針として行うものである。

(1) 取組1 業務手順の可視化

取組2から取組5までに関わる業務のパターンや業務フロー、業務手順及びモノやデータの流れ、関連する資料等（以下「業務情報」という。）の棚卸しを実施し、電子マニュアルとして実装できる状態を実現する。また、棚卸しした業務情報は取組2から取組5までの企画・検討に反映させる。

(2) 取組2 来庁前の分からない0化

市民が持つ疑問や来庁前の確認事項（必要な手続の種類、手続に必要な持ち物等という。）に対して、来庁前の段階でチャットボットやAI電話（ボイスボット）を活用した迅速かつ正確な回答が可能な状態にするとともに、対応に要する職員負担の軽減を実現する。また、取組3のうち、オンライン申請や来庁前の申請等の情報の事前入力等への誘導・連携を行う。

(3) 取組3 来庁時の分からない0化

来庁前に行う申請等の情報の事前入力や来庁予約などの仕組みにより、来庁時に待たない窓口対応を実現する。

また、来庁時に総合案内において、自身又はコンシェルジュ（庁舎案内や問合せ対応のほか、来庁者の目的に応じた対応の振り分けや、タブレットによる事前手続案内・操作サポート、窓口との来庁者の情報の連携等を行う者をいう。）が目的の窓口や手続等をスムーズに把握・案内できる仕組みと、来庁者の来庁目的や、それに応じて入力された受付情報等が窓口へ情報連携される仕組みを実現する。

あわせて、特に繁忙期における窓口での手続前の受付（以下「0次受付」という。）において、来庁者の来庁目的や住民情報等を事前に把握し、窓口へ情報連携する仕組みを実現する。

(4) 取組4 窓口での分からない0化

来庁者の対応手順や業務システムの操作手順、必要資料、参考資料等が、職員の使用する業務システムにマニュアルとして搭載され、ナビゲーションを確認しながら来庁者の対応ができる仕組みを実現する。

なお、ナビゲーションシステムは、将来的に住民情報を扱う他の業務システムと連携し、住民情報に基づいたナビゲーションがされることを目指す。

(5) 取組5 来庁しなければならない0化

市民の個別性や希望（身体的、時間的、地理的等の障がい・制約で来庁に制限のある方、来庁をしたくない方）に応じて、手続の手段や場所を選択できる仕組みを実現する。仕組みの検討には、メタバース等デジタル技術によるオンライン市役所の要素を取り入れる。

5 令和6年度に行う取組

(1) 取組1 業務手順の可視化

ア 市が保有する既存の業務マニュアルを基に、業務情報を可視化すること。

イ アに加え、取組2から取組5までの業務計画の遂行に必要な業務情報を可視化すること。

ウ 令和7年度の本格導入を目指す電子マニュアルについて、必要な機能の洗い出し、要件定義と仕様書を作成すること。

(2) 取組2 来庁前の分からない0化

ア 電話・メール・FAXによる問合せデータを収集し、分析結果を提示すること。

イ 分析結果を基に、定型的な問合せに対する回答シナリオを作成すること。

ウ 回答シナリオがAI電話に実装され、試行と検証を行うこと。

エ 回答シナリオが別事業で行っているチャットボットに共有されていること。

オ 令和7年度に向けて、電話やメールによる問合せに迅速かつ正確に回答する仕組み

みや技術について、要件定義と仕様書を作成すること。

(3) 取組3 来庁時の分からない0化

ア コンシェルジュの使用するタブレットに総合案内のスキームを搭載し、当該タブレット等を用いた案内業務の試行と検証を行うこと。

イ 来庁者自身がタブレット等を用いて、コンシェルジュを介さずに総合案内の情報の入手や、申請等の情報の事前入力等ができる仕組みの試行と検証を行うこと。

ウ 0次受付の対応手法の検討について、アナログな手法により、0次受付の情報を窓口へ共有する仕組みの試行と検証を行うこと。

エ コンシェルジュ及び0次受付の対応の仕組みについて、発券機との連携の検討を行うこと。

オ 令和7年度に向けて、総合案内のスムーズ化と0次受付の仕組みのデジタル化及び発券機との連携手法について、要件定義と仕様書を作成すること。

(4) 取組4 窓口での分からない0化

ア 窓口で使用する業務システムの操作手順や必要資料を可視化し、マニュアルとして利用できるようにすること。

イ 窓口で使用する業務システムに、操作手順がナビゲーションされるシステムについて、複数のシステムの検証を行うこと。

ウ 業務システムの事業者と、ナビゲーションシステムの実装について要件の整理や実装に向けての検討を行うこと。

エ 令和7年度の導入を目指すナビゲーションシステムについて、必要な機能の洗い出しを行い、要件定義と仕様書を作成すること。

(5) 取組5 来庁しなければならない0化

ア 来庁しなければならない0化に資するメタバース等を利用したオンライン市役所などのデジタル技術を選定すること。

イ アで選定した技術について、職員及び市民モニターの試行利用と検証を行うこと。

ウ 令和7年度に向けて、メタバース等を利用したオンライン市役所に必要な機能の洗い出しを行い、導入に向けた要件定義と仕様書を作成すること。

6 業務内容

(1) 各取組における令和6年度の具体的な業務計画書の作成と実行

7に記載の各取組の要件について、実現に向けた具体的な業務計画書の作成及び実行を行うこと。

ア 各取組における業務計画書の作成

各取組における実現可能な作業、スケジュール、実施体制等を記載した業務計画書を作成し、市と協議の上、契約締結後、速やかに提出すること。

また、市の求めに応じて、市、関係者等との調整・連携を図りつつ、その他市の必要とする情報に関して資料作成等を行うこと。

イ 旭川市次世代総合窓口グランドデザインに係る取組推進・改定支援業務（市が現在作成中の旭川市次世代総合窓口グランドデザインによる取組の推進及び改定を支援する業務をいい、以下「グランドデザイン支援業務」という。）の受託者との調整・連携を図りながら、業務の推進について支援すること。

市から求めがあった場合には、市と当該受託者との打合せに参画するほか、市及び当該受託者に対し、必要な情報の提供や助言を行うこと。

ウ 計画の実行に必要なシステム等の要件定義及び調達と、必要に応じた開発等グランドデザイン支援業務の受託者と調整・連携の上、検証するシステム・ツール・デバイス等の構成及びそれぞれの機能要件等を専門的・技術的な見地から提示すること。

また、既存のシステム・ツールでは要件を満たせない場合は、委託料の範囲において開発等を行うものとする。

エ 業務計画に沿った試行業務の実行

アで立案した業務計画及び7に記載の各取組の要件に沿って実行すること。

オ 検証項目の設定・検証及び検証結果の分析・報告

グランドデザイン支援業務の受託者と調整・連携の上、各取組で実行した効果が7に記載の各取組の要件を満たしているか検証を行い、検証の結果を分析し、報告すること。

カ 令和6年度の活動結果による、令和7年度以降の全体計画への提言等

グランドデザイン支援業務の受託者と調整・連携の上、全体計画（市が現在作成中の旭川市次世代総合窓口グランドデザインをいう。）の改定に提言等を行うこと。

キ 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業務を実施すること。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、隔月1回程度（1回当たりの期間は、数日にわたり、集中的に行うことがある。）対面による打合せとし、隔週1回程度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ものとする。

(2) 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、導入するシステム・ツール・デバイス等の品質管理、市への迅速な状況報告等）を徹底すること。

(3) その他

(1)及び(2)に定めのない業務であっても、総合窓口の改革に係る広報その他業務目的の達成のために必要な業務は、市と協議の上、可能な限り対応すること。

7 各取組の要件

各取組の要件は、次のとおりとする。

(1) 取組1 業務手順の可視化

ア 総合窓口のサービスの向上及び業務の効率化の実現及び取組の遂行に必要な業務可視化の項目の設定

イ 取組2から取組5までにおける次の対象業務及び対象範囲について、業務情報を既存の業務マニュアルや、職員へのヒアリング及び現場調査を通じて可視化し、整理を行うこと。

可視化・整理に当たっては、効率的な手法により職員の負担とならないよう努めること。

可視化した業務情報は業務可視化ツールを用いて職員自身で確認や運用ができるよう、集約・整理・管理を行うこと。

【対象業務】

- a 総合窓口関係課（市民課，国民健康保険課，長寿社会課，介護保険課，障害福祉課）
- b 総合案内（コンシェルジュ）

【対象範囲】

- a 来庁時の案内
- b 窓口における案内
- c 電話・メール・FAXでの問合せ内容及び対応手順の可視化
- d オンライン申請での対応手順及びデータの流れの可視化

ウ アで可視化した業務情報は、取組2から取組5までの実行において、試行の対象範囲、検証項目の検討等に活用すること。

エ アで可視化した業務情報は、電子マニュアルの試行的運用と連携し検証するとともに、市が求める電子マニュアルの機能の洗い出しと要件定義を行うこと。

なお、電子マニュアルの利用環境はインターネット系とし、更新性及び検索性の高い仕様とすること。また、庁内での運用体制の構築においても支援を行うこと。

オ 取組4で検討する、業務システムと連携するナビゲーションシステムへの情報連携手段や互換性も考慮すること。

(2) 取組2 来庁前の分からない0化

ア イからカまでの要件を満たすデータの取得・蓄積方法，AI電話（ボイスボット）の育成プロセスのスケジュール等を提示すること。

イ 市（総合案内及び市が指定した課）へ入る全ての電話記録の取得と分析を実施すること。取得・分析の手段は特に定めないが、効率的な手法により職員の負担にならないよう努めること。データの取得等に機器等が必要な場合は、委託料の範囲で調達すること。

個人情報の取得等、あらかじめ市民や事業者等に同意を得る必要があるものについては、同意書等の必要な資料は受託者が用意をすること。市民や事業者等から情報の取得の同意を得る手続は、市が行う。ただし、同意を得る手続に費用が発生する場合は、委託料の範囲で行うこと。あわせて、個人情報の取扱いや情報セキュリティに関する認証情報等を事前に市に提出すること。また、取得したデータに個人を特定する情報が含まれる場合で、当該データを整理するときは、匿名化等を行うこと。

ウ 市と協議の上、市の求めに応じてメールやFAXでの問合せデータの収集と分析を実施すること。

エ AI電話（ボイスボット）の検証に当たって、検証範囲（業務単位）の提案、検証項目の設定、AI対応のシナリオ作成を実施すること。

オ AI電話（ボイスボット）の調達及び試行的な運用

エで作成したシナリオを搭載し、検証に使用できる状態にすること。令和6年度においては、シナリオ型の定型的なやり取りの検証を想定するが、令和7年度以降は次のような機能を備えたAIが、フレキシブルに回答するAI電話（ボイスボット）の構築も視野に入れた仕様を検討すること。

【想定する機能（例）】

- ・音声入力
- ・自由発話
- ・AI対話エンジンによる対話
- ・外線転送（有人切替え）
- ・SMS転送
- ・要件振り分け
- ・ヒアリング（名前や住所などの非選択式も可能）
- ・FAQの回答（質問への回答可能）
- ・対話記録のログデータ保管

カ AI電話（ボイスボット）の構築及び検証に際して使用したシナリオのデータは、既に導入しているチャットボットのQAデータ拡充や、解決率向上にも活用されることを前提としたデータの収集や加工を想定すること。

キ 令和6年度の試行と検証を踏まえて、令和7年度にAI電話（ボイスボット）を導入するために必要な要件定義及び仕様書の作成を行うこと。

(3) 取組3 来庁時の分からない0化

ア 取組1で可視化した情報に基づいて、特に来庁時に発生する案内のパターン、案内

フロー及び業務手順を抜き出してヒト・モノ・情報の流れをデータベース化すること。
イ アで整理された業務情報を基に、次のような機能を含む自宅での事前手続や来庁予約を実施するための機能を構築し、検証すること。検証には、検証範囲の提案及び検証項目の設定を含むものとする。

【想定する機能（例）】

- ・必要な手続の予約ページへ案内するフローチャート（市のウェブサイトに掲載）
- ・来庁予約機能（指定した日にメールやSMSでリマインドする機能を含む。）
- ・オンラインによる申請等の事前入力、0次受付の確認情報の入力、来庁予約時の相談内容の入力等を行う機能（市への連携方法については特に定めないが、来庁時の受付において入力された情報が確認できること。）
- ・手続に応じた持ち物や注意事項等の諸連絡の表示機能

ウ イの機能のうち、次の機能については総合案内コンシェルジュが使用するタブレット端末や来庁者が自身で操作できるタブレット端末にも実装する。タブレット端末は市が用意するものとする。

【想定する機能（例）】

- ・必要な手続へ案内するフローチャート
- ・発券機と連動した受付番号の付番機能
- ・手続に必要な申請書の事前入力、0次受付の確認情報の入力等を行う機能（市への連携方法については特に定めないが、窓口において入力された情報が確認できること。）
- ・手続に応じた持ち物や注意事項等の諸連絡の表示機能

エ ウのタブレット端末の活用及び発券機との連携スキームを検討し、実際の対応オペレーションにより検証を行う。検証には、検証範囲の提案及び検証項目の策定を含むものとする。

オ イ及びウであらかじめ来庁者が入力し、又は登録した手続に関する申請情報のうち、窓口の担当職員にどの情報を、どのような手段で連携するかの運用スキームの構築及び検証を行うこと。連携については、令和6年度はアナログでの手法を想定するが、令和7年度以降は自動化を検討するものとする。

カ 市で導入している発券機の機能について理解をし、本取組の中でどのような連携ができるのかを検討すること。検討に際しては、必要に応じて発券機納入業者及び発券機システム開発業者との調整・連携を図ること。

キ 令和6年度の試行と検証を踏まえて、令和7年度に導入するシステムに必要な要件定義及び仕様書の作成を行うこと。

(4) 取組4 窓口での分からない0化

ア 取組1で可視化した情報に基づいて、窓口業務において発生する手続の一覧を作成し、各手続における職員の業務手順、データの流れ、業務システムの操作手順及び

関連資料等の情報を整理すること。この手続一覧及び整理した業務情報は、窓口職員が市民の手続ニーズに即時に対応できるよう、職員が業務用のパソコンで確認・更新できるものとする。

イ ナビゲーションシステムの調達及び試行的な運用

窓口職員が使用する業務システム（住民記録システムや住民異動届等を作成するシステム等）での操作オペレーションについて、その操作を補助し、又はナビゲートする次のような機能を有したシステムを複数提案すること。提案に当たっては、業務システムの納入業者との調整・連携を図ること。

【想定する機能（例）】

- ・定型文の自動入力機能
- ・システム間でのデータ転記機能
- ・ガイド機能
- ・入力チェック機能
- ・外部ファイル連携機能
- ・不要な項目の非活性化機能
- ・市民の資格情報に基づくナビゲーションの分岐設定機能

ウ 将来的には、窓口のワンストップ化を目標として、他部署の業務システムの情報をどのように取得し、活用できるかの検討を進めることから、その実現に向けて、住民異動に伴い発生する他部署の手続や業務システムとの連携方法について、市民課及び関係課と協議の上、情報整理と連携すべき内容や手法について検討すること。

エ ア・イの実施及び試行と検証を踏まえて、令和7年度に導入するシステムに必要な要件定義及び仕様書の作成を行うこと。

(5) 取組5 来庁しなければならない0化

ア 市民の個別性や希望に応じて手続の手段や場所を選択できる仕組みの一つとして、メタバース等デジタル技術によるオンライン市役所の要素を用いた検証を行うこと。検証には検証範囲の提案、検証項目の設定を含むものとする。

参考までに、市が検討した手段として、メタバースと遠隔窓口の機能要件を提示するが、令和6年度の試行について、他に取組の基本方針を達成するために適したツールがある場合は、この限りでない。

【メタバース機能要件（例）】

- ・原則、パソコンやスマートフォンからブラウザを介してアクセスできる環境であること。
- ・音声及びチャットでの会話機能があること。
- ・各個人専用空間（プライバシーを担保できる空間）を用意できること。
- ・メタバース空間内には、「エントランス（メタバース空間の簡易操作案内や総合

案内)」「個別相談(職員とのプライベート空間)」「申請補助(オンライン申請との連携や各種手続の事前案内等)」といった、市が求める用途に応じたいくつかのスペースを用意すること。

- ・使用する全てのソフトウェア・技術等については、システムの拡張性や信頼性、他のシステムとの親和性等を考慮し、可能な限り標準的な技術を用いること。また、令和6年度に制作したオブジェクト等を令和7年度以降も継続利用できるようにするほか、可能であれば他のシステムでも活用できるように構築すること。

【遠隔窓口機能要件(例)】

- ・1つの端末で複数の窓口サービスを利用できること。
- ・市役所と遠隔地(支所、出張所、市有施設等)をつなぎ、利用者が来庁しなくてもスムーズな手続、申請が行える環境を用意すること。
- ・大画面のディスプレイや手書きタブレットなどの入力インターフェースを準備し、机上の書類やパソコン上のデータをリアルタイムに共有できること。
- ・行政手続のオンラインサービスや各自治体で運営されている既存の電子申請システムを呼び出し、画面を共有して入力支援ができること。
- ・マイナンバーカードを用いた公的個人認証が実施できること。

イ メタバース等を利用したオンライン市役所の調達及び試行的な運用

市が求める機能要件を満たすメタバース等を利用したオンライン市役所又はそれに準ずるシステムを用意し、運用サポートを行うこと。

システムの運用に必要なハードウェア(パソコン、モニター、その他周辺機器等)は市が用意するが、必要な仕様等は受託者が提示すること。

ウ 実用性の評価について、職員・市民の両方の視点で調査を実施し(調査の手法は特に定めない)、その結果を用いて試行したシステムの妥当性、実現可能性、有用性等を評価した上で、令和7年度に導入するシステムに必要な要件定義及び仕様書の作成を行うこと。

8 成果報告

(1) 本業務の成果品は、次のとおりとする。

ア 取組1から取組5までに関する業務情報の棚卸しデータ

イ 取組2から取組5までにおいて実施する検証における検証項目及び試行結果の分析資料

ウ 令和7年度に導入するシステム・ツール・デバイス等の調達の要件整理及び仕様書と概算費用資料

(2) 受託者は、令和7年3月31日までに、成果品を紙媒体1部及び電子データ(CD-R 1部)により市に提出すること。

- (3) (2)にかかわらず、市が指示する日（令和7年度予算要求に必要なものは、8月及び11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。

9 スケジュール

日程	内容
令和6年6月頃	旭川市総合窓口改革企画・試行業務 契約締結
令和6年8月頃	棚卸しデータの提出, 令和7年度予算に要する概算費用の算出
令和6年11月頃	棚卸しデータ及び中間報告書の提出, 令和7年度の調達に向けた要件定義書の提出, 令和7年度予算に要する費用の算出
令和7年3月頃	令和7年度の調達に向けた仕様書の提出, 業務実施報告書の提出

10 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品（8(3)の中間の成果品及び資料を含む。）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し、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、市と受託者とが協力して解決する。