

北九州市窓口支援システムの導入に係る調査分析業務仕様書

1 業務名

北九州市窓口支援システムの導入に係る調査分析業務

2 履行期間

契約の日から令和 11 年 3 月 31 日まで

3 業務の背景及び目的

(1) 背景及び現状

北九州市では、「デジタルで快適・便利な幸せなまち」の実現を目指して、令和 3 年 12 月に「北九州市 DX 推進計画（第 1 期：令和 3 年 12 月から令和 7 年度末）」を策定し、特に窓口での市民サービスに関しては、「書かない・待たない・行かなくていい」窓口を実現する「スマらく区役所サービスプロジェクト」を掲げ、DX の推進によって市民サービスの利便性向上を図ることとしている。加えて、今後見込まれる人口減少や少子高齢化、労働力減少などの 2040 年問題に対応するため、市民サービスの向上とあわせて、区役所及び出張所（以下、「区役所等」という）の職員の業務効率化の両立を目指している。

具体的には、令和 11 年 1 月に「書かない窓口」を実現させるための「窓口支援システム」を導入し、区役所等職員が市民対応に集中できるよう、バックヤードでの集約処理の検討を含めた抜本的な業務の見直し（BPR）を行うことで、紙中心からデータ中心の運営体制へと大きく転換を図るものである。

また、これまで北九州市では、独自に「総合窓口システム」を構築することで、ライフイベントに係る関連手続を区役所市民課で一括受付するワンストップサービスを実現してきたが、自治体情報システムの標準化に伴い、同システムが停止する予定である。そのため、窓口支援システムでは、総合窓口システムの一部機能を代替する必要がある。

(2) 目的

本業務は、市民にとって負担の少ない「書かない窓口」を実現するとともに、区役所等職員が市民対応に注力できる持続可能な窓口運営体制を構築することを目的としている。

① 市が実現を目指す姿

・市民サービスの向上

手続きのオンライン化による「行かない」完結、窓口予約による「待たない」受付、窓口支援システムによる「書かない（半自動的な申請書作成）」窓口を実現する。

・職員の業務効率の向上

申請内容のデータ化により入力工程を減らし、審査・決裁・発行・交付等の処理をバックヤードへ集約することで、職員がコア業務である市民対応や複雑な相談に注力できる環境を整備する。

② 前提条件

- ・ 窓口支援システムの導入
令和11年1月の稼働を前提とした業務設計であること。
- ・ 各バックヤードセンターの活用
「北九州市行政事務センター」等のバックヤードと、窓口支援システムを連携させた処理フローを想定すること。
- ・ 既存システムの機能代替
停止予定の「総合窓口システム」が担ってきた機能を整理し、適切に移行・代替させること。

③ 受託者に求める役割

上記目的を達成するため、関係部署及び関係機関、関連事業者と協力し、以下の事項を精緻に実施すること。

- ・ As-Is 調査・分析
多岐にわたる対象手続の現状フローを見える化し、課題を抽出すること。
- ・ To-Be 検討・設計
利便性の向上や業務効率化に資する実現可能な具体的施策を提示すること。
- ・ 先行都市事例の調査
窓口DXにおける先進事例を調査し、本市への適用可能性を提示すること。
- ・ 合意形成の支援
新たな業務フローの精査にあたり、関係部署間等の合意形成を総合的にサポートすること。

4 対象手続

本業務の対象手続は、窓口支援システムの導入可能性を調査する候補手続、及びその中から選定された窓口支援システム導入対象手続とする。全手続は、申請受理フェーズと審査処理フェーズによって4種類に分けられる。候補となる制度一覧は別紙のとおり。

パターン1	申請受理フェーズ：ワンストップサービス対象 ※ ライフイベントに関わる申請は、担当課のほか市民課でも受け付ける 審査処理フェーズ：バックヤードセンター
パターン2	申請受理フェーズ：ワンストップサービス対象 ※ ライフイベントに関わる申請は、担当課のほか市民課でも受け付ける 審査処理フェーズ：市役所または区役所等担当課
パターン3	申請受理フェーズ：ワンストップサービス対象外（担当課受付） 審査処理フェーズ：バックヤードセンター
パターン4	申請受理フェーズ：ワンストップサービス対象外（担当課受付） 審査処理フェーズ：市役所または区役所等担当課

5 業務内容

本業務は、区役所窓口業務（市民対応・申請データ作成・バックヤード処理）を対象に、現行業務の可視化と課題抽出（As-Is 調査・分析）を行い、最適な業務プロセスおよび情報連携の在り方（To-Be 検討・設計）を策定し、改善提言を行うものである。業務詳細は下記の各項目に示すとおりであり、本業務の対象とする業務フローは手続きの種別毎に分かれている。

なお、受託者は、各種情報収集、分析等にあたっては、対応職員の負担軽減に資するよう効率的な手法を用いるなどの工夫に努めること。また、従事者の配置にあたっては、他自治体における類似業務の実績に加え、業務改革（BPR）、自治体情報システム標準化等の支援、データ連携等に関する知見を有する従事者を配置し業務を行うこと。

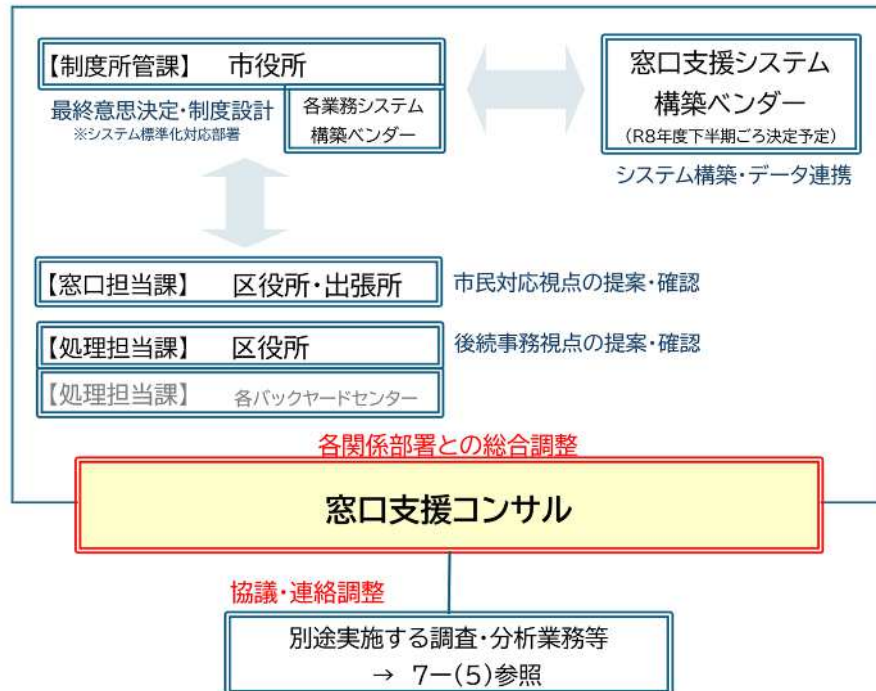
分析対象対応表

		申請受理フェーズ	
		ワンストップサービス対象	ワンストップサービス対象外
審査処理 フェーズ	バックヤード センター	【手続き：パターン1】 ① 保健福祉/子ども関連業務 ・市民課以外の申請受理フロー ・全申請の審査処理フロー ② 市民課所管業務は、7 実施 体制（5）の別契約で検討	【手続き：パターン3】 申請受理フロー
	市役所または 区役所担当課	【手続き：パターン2】 ① 保健福祉/子ども関連業務 ・市民課以外の申請受理フロー ・審査処理フロー ② 市民課所管業務は、7 実施 体制（5）の別契約で検討	【手続き：パターン4】 申請受理フロー 審査処理フロー

※ 本件に関する市側の意思決定体制

各手続きは、制度所管課・窓口担当課・処理担当課に分かれて対応している。業務フロー等については、窓口担当課・処理担当課の意見を取り入れつつ、最終意思決定者である制度所管課と協議を進め、決定すること。

イメージ図



(1) 現状調査・情報収集

候補手続のうち、以下の手順で、窓口支援システムの導入により市民の利便性向上や職員の業務効率化が見込まれる手続を網羅的にリストアップし、システム導入の適否を判断するための調査・分析を行うこと。

ア 候補手続について、制度所管課、区役所等窓口担当課、バックヤード関係部署等へのヒアリング及び情報収集を実施すること。

イ 検討対象となる手続に係る関係規定、申請様式、添付書類、業務フロー、業務マニュアル、処理件数、処理時間、職員の作業内容等を収集・把握すること。

ウ 基幹業務システム標準化に伴うシステム構成や移行状況を把握し、標準化対象外の既存業務システムとの関係、及び窓口支援システムと各業務システム間のデータ連携の可否や手法について整理すること。

エ 手作業、紙書類の回覧、二重入力等のアナログ事務、及び属人的な判断を要する工程

の状況を整理すること。

オ 他都市、特に政令指定都市等における窓口業務改革、書かない窓口、窓口支援システム、バックヤード処理等の事例を収集し、本市への適用可能性を整理すること。

カ ヒアリング及び情報収集の過程において、関係部署の現状認識、課題意識、要望、懸念事項等を重要度や性質毎に整理し把握すること。

キ 候補手続に記載のない業務であっても、調査の過程で「書かない窓口」の実現や業務の集約化に関連すると判明したものについては、発注者と協議の上、同様に現状調査・情報収集を実施すること。

(2) 現行業務の可視化と課題抽出 (As-Is 調査・分析)

ア 収集した情報を分析し、対象手続ごとに現行の業務プロセス、処理手順、関係部署間の役割分担、使用帳票・システム、データの流れ、紙書類の流れ等を整理し、As-Is 調査・分析の結果として業務フローを見える化すること。

イ 現行業務における重複作業、手戻り、待ち時間、紙処理、二重入力、属人的判断、区ごとの運用差異、データ連携上の課題等を明確化すること。なお、区ごとの運用差異の把握にあたっては、代表区へのヒアリングや全区アンケート等の効率的な手法を組み合わせを行い、現場職員の負担軽減に配慮すること。

ウ 市民の滞在時間短縮、職員の業務時間削減、申請データの正確性向上、審査・処理の効率化等に資する課題を抽出し、定量的・定性的に整理すること。

エ 関係部署間で意見の相違、役割分担の見直し、優先順位の調整等が必要となる事項を特定し、後続の合意形成に資するよう整理すること。

(3) To-Be の検討・設計及び実現方策の策定

ア 窓口支援システムの構築ベンダーが作成する設計書や画面案等を理解したうえで、窓口支援システムの活用、申請内容のデータ化、バックヤードでの入力・確認・審査・決裁・発行・交付等の集約処理を前提として、対象手続ごとに To-Be の検討・設計を行い、実現方策を策定すること。

イ 「書かないサービス」を含む理想的な申請受理フロー、窓口からバックヤードへの情報連携プロセス、バックヤード処理に必要なデータ項目、確認事項、添付書類、引継ぎ条件等を整理すること。あわせて、各種業務システムへのデータ入力手法や所管課での審査工程を精査し、所管課の実務負担に配慮した最適な情報連携プロセスを設計す

ること。

ウ 業務集約化、自動化、省力化、統一化等を実現するために必要な運用要件、システム要件、データ連携要件、帳票・様式見直し、規定・事務分掌見直しの方向性を整理すること。

エ 対象手続ごとに、窓口支援システムの導入効果、バックヤード集約化への移行可能性、実現上の課題、必要な準備事項、優先順位等を評価すること。

オ 実現に向けた具体的な施策、導入ステップ、スケジュール、役割分担、リスク及び対応策を含むロードマップを提案すること。

カ 市民の滞在時間、職員の処理時間、紙使用量、二重入力件数、バックヤード処理件数、オンライン化率等のほか、業務削減時間やコスト削減効果等を含め、市職員が継続的かつ過度な負担なく測定可能な、シンプルで実効性の高い評価指標（KPI）及び効率的な検証方法を提案すること。

キ 業務フロー、データ連携要件、運用方法等について、関係部署間の意見集約及び合意形成を支援し、最終的な合意事項として取りまとめること。

ク ワーキンググループ、調整会議、関係部署説明会等の企画・運営、資料作成、議事整理、論点整理、ファシリテーションを行い、関係者の共通認識形成を促進すること。また、市の意思決定体制や別途実施する調査・分析業務等（基幹系システム標準化等）との整合性を図るため、必要に応じて協議・連絡調整を行うこと。

ケ 各手続に関する区役所等共通の窓口受付手順・マニュアルの作成にあたり、関係者と調整を図ること。調整にあたっては、ひな形や自動生成ツールの提供などの支援を行うこと。

コ ア～ケで整理した申請受理・審査処理フローを窓口支援システムに登録・設定するため、所定の様式に対応した設定データ等の作成を行うこと。

(4) 窓口支援システムの導入支援

ア 窓口支援システムの調達に向け、仕様書、要件定義、評価基準、総合評価方法等の整理を支援すること。

イ システム構築時において、システム事業者が行うプロジェクト管理、要件整理、設計、構築、テスト、移行、研修等が円滑に進むよう、本市に対して助言、技術的レビュー、

進捗・課題管理支援等を行うこと。業務の遂行にあたっては、以下の点に留意すること。

(ア) 関連業務システムに対する情報整理

窓口支援システムと接続する各業務システムに関する情報収集を行い、業務フローにおける運用の乖離等の論点整理を行うこと。

(イ) 設計・操作性の検証

窓口支援システムの構築ベンダーが作成する設計書や画面案等に対して、職員の操作利便性や To-Be の設計結果との整合性の観点から検証を行い、現場実務に即した具体的かつ実務的な改善提案や助言を行うこと。

ウ 窓口支援システムを導入する関係部署に対して、本市が実施する照会、調査、確認等に必要な資料作成及び取りまとめを支援し、窓口支援システムに登録・設定する情報を整理すること。整理した情報は、構築ベンダーがシステムへ正確に反映できるよう、専門的な技術要件を含め、円滑に引き継ぎができる形式で作成すること。

エ 窓口支援システムの導入に伴い必要となる事務分掌、規定、要綱、マニュアル、様式等の見直しに向け、情報整理及び改正案の作成支援を行うこと。

オ 窓口支援システムの導入効果について、効率的かつ継続的に検証できる方法を企画・立案すること。

(5) 成果物作成及び報告

ア 上記(1)から(4)までの各業務における検討結果、分析結果、提案事項、合意事項等を整理した報告書及び必要な説明資料を毎年作成すること。

イ 定期的に進捗報告を行い、課題、リスク、対応状況、今後の予定等を本市と共有すること。

ウ 最終報告書には、窓口業務の改善効果、システム導入効果、バックヤード処理への移行効果、今後の運用に向けた課題及び提言を含めること。

エ 本業務は長期にわたるため、意思決定の過程を整理し、後任の職員や関係者が容易に参照・活用できる形式に整理すること。

オ 本業務を通じて得られたノウハウ、分析手法、業務フロー整理手法、評価指標等について、委託終了後も法改正等に伴う業務見直しを職員自らが継続できるよう、本市職員への知識移転を図ること。

6 想定スケジュール

想定スケジュールは以下のとおりとする。なお、実際のスケジュールは、契約締結後、本市と受託者が協議の上、決定する。

項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度
契約締結・実施計画書の提出	○		
現状調査・情報収集	○		
導入候補手続の調査・選定	○		
詳細分析・課題の明確化	○	○	
As-Is 調査・分析	○	○	
To-Be の検討・設計		○	
導入可能性調査・優先順位整理		○	
事務コスト・効果検証方法の提案		○	○
システム調達伴走支援	○	○	
システム構築・実装伴走支援		○	○
規定・マニュアル等の見直し支援		○	○
提案報告会・関係部署説明		○	○
業務実績報告書・成果物の提出	○	○	○

7 実施体制

受託者は、以下のとおり実施体制を構築すること。

- (1) 本業務に従事する者のうちから、本市との情報共有、進捗管理、課題管理、品質管理を行う業務リーダーを1名選任すること。
- (2) 本業務に従事する者について、As-Is 調査・分析、To-Be の検討・設計、業務の集約化、システム要件の整理、システム導入支援、合意形成支援等の役割を適切に分担し、関係部署の繁忙期での対応等に支障のない体制を確保すること。
- (3) 本市への常駐は不要とするが、定期的に、少なくとも月2回程度、本市との打合せを実施すること。
- (4) 必要に応じて、制度所管課、各区窓口担当課、バックヤード関係部署、システム関係部署等との協議、ヒアリング、ワーキンググループ等に参加すること。
- (5) 以下の業務委託は本業務に深く関連している。これらの委託先との協議や連絡調整についても適宜対応すること。

【関連する業務（委託先）】

- ・ 基幹業務システム統一・標準化推進に係るPMO業務委託（日立製作所）
 - ・ BPR に関する業務委託（事業者未定）
 - ・ 住民記録システム等の標準化にかかる対応支援業務委託（事業者未定）
- (6) 本業務は令和11年までの長期間にわたるプロジェクトであることから、法改正、組織改編、人事異動等の環境変化を的確に捉え、適宜スケジュールや作業手順を柔軟に見直し、プロジェクトを停滞させないための具体的なマネジメント手法や継続的な支援体制を提案すること。

8 提出物

委託業務に係る提出物は、以下のとおりとする。なお、特に指定がない限り、紙媒体1部及び電子データを提出すること。

(1) 実施体制表

業務リーダー及び各業務に従事するメンバーの役割を明記し、契約締結後速やかに提出すること。

(2) 実施計画書

業務の進め方、スケジュール、打合せ計画、成果物作成方針、リスク管理方針等を記載し、契約締結後速やかに提出すること。

(3) 現行 As-Is 調査・分析報告書

現行の As-Is 業務フロー、関係規定、様式、システム利用状況、課題分析、業務量、改善余地、関係部署間の論点等を整理すること。

(4) To-Be の検討・設計及び実現方策の策定要件整理資料

窓口支援システム及びバックヤード集約処理を前提とした新たな業務フロー、データ連携要件、運用要件、システム要件等を整理すること。

(5) 導入可能性調査結果

対象外手続を含む窓口支援システム導入可能性、導入課題、優先順位、期待効果等を整理すること。

(6) 調達支援資料

窓口支援システムの調達に必要となる仕様書案、評価基準案、総合評価方法案等が必要に応じて作成すること。

(7) 統一マニュアル作成支援資料

区役所等における共通運用に資するマニュアル、手順書、説明資料等の作成を支援すること。

(8) 実績報告書

委託業務完了後、活動実績、成果、課題、提言等を取りまとめて提出すること。

(9) 導入対象手続選定結果報告書（または選定リスト）

調査対象とした全手続のリスト、選定基準、及び選定・非選定の理由を整理したもの。

(10) その他、本業務の実施に当たり本市が必要と認めるもの

9 再委託

受託者は、本業務の全部又は主たる部分を第三者に再委託してはならない。

本業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、あらかじめ書面により本市の承諾を得ること。

10 機密保持

- (1) 受託者は、発注者に対し、管理者として秘密の保持に注意を払う義務の履行を担保するために従事者との連署による誓約書を提出しなければならない。
- (2) 受託者は、本業務の実施に当たり知り得た情報を他に漏らしてはならない。本契約が終了し、又は解除された後も同様とする。
- (3) 受託者は、本市から提供された資料、データ、帳票、業務情報その他一切の情報を厳重に取り扱い、本業務の目的以外に利用し、複写し、加工し、又は第三者に提供してはならない。
- (4) 受託者は、本業務の終了後、本市の指示に従い、本市から提供された資料等を返還し、又は適切に廃棄すること。

11 情報セキュリティ管理

受託者は、本業務の実施に当たり、個人情報保護に関する法令、本市の情報セキュリティポリシーその他関係法令等を遵守すること。

また、本業務において個人情報、業務情報、システム情報等を取り扱う場合は、漏えい、滅失、毀損、不正利用、不正アクセス等を防止するための体制を整え、必要かつ適切な安全管理措置を講じること。

12 著作権

- (1) 受託者が従前から著作権を有する著作物を除き、本業務により作成された成果物に係る全ての著作権、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む権利は、本市に帰属するものとする。
- (2) 本市は、成果物について、受託者と協議の上、二次利用、改変、複製、公表等を行うことができるものとする。
- (3) 受託者は、本業務を遂行するに当たって知り得た情報を、本市の書面による承諾を得ることなく目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。契約終了後も同様とする。

13 その他

- (1) 受託者は、「北九州市 DX 推進計画」の趣旨を十分に理解し、これまでスマらく区役所サービスプロジェクト会議等で議論された方針、検討内容等に基づき、本市にとって適切かつ実効性のある提案、支援及び成果物作成を行うこと。
- (2) 受託者は、市民サービスの向上、職員の業務効率化、持続可能な窓口運営体制の実現という本業務の目的を踏まえ、本市の立場に立って主体的に業務を遂行すること。
- (3) 受託者は、本業務の実施に関し疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議を行い、指示を受けること。
- (4) 受託者は、区役所等窓口及びバックヤードでの実運用に根差した業務フローの整理に向け、制度所管課、各区窓口担当課、バックヤード関係部署その他関係者間の総合調整を

支援すること。

(5) 受託者は、本市が開催する会議又は本市が設置する情報共有プラットフォーム等に積極的に参加し、必要な情報提供、資料作成、意見交換、論点整理等を行うこと。

14 問合せ先及び納品場所

(1) 担当部署 北九州市役所政策局DX・AI戦略室

(2) 担当者 山下、小田原、金田、渡辺

(3) 住所 〒803-8510 福岡県北九州市小倉北区大手町1番1号

(4) 電話番号 (093) 582-2144

(5) メールアドレス

digi@city.kitakyushu.lg.jp

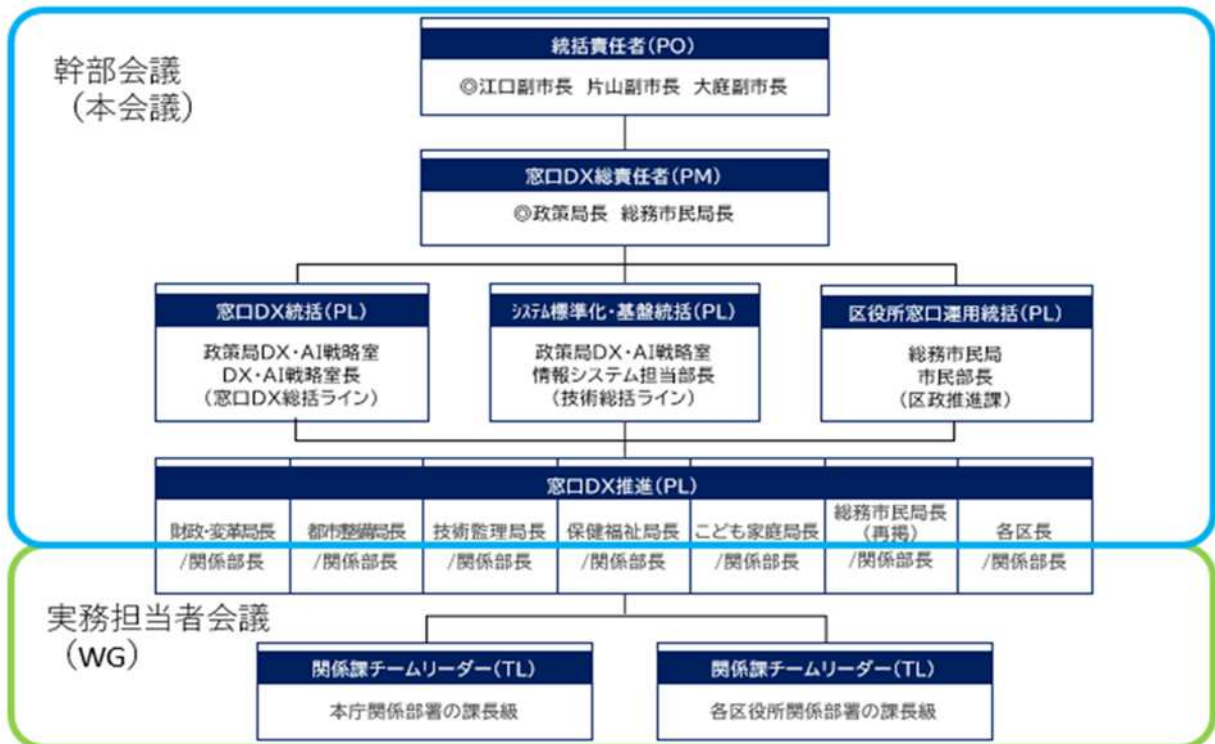
別表 関係部署

【制度所管】		【窓口担当】
局	課	区役所・出張所
総務市民局	区政推進課	市民課
財政・変革局	税制課	市税事務所・(市民課)
	課税第一課	
	課税第二課	
	固定資産税課	
保健福祉局	保険年金課	国保年金課
	介護保険課	保健福祉課
	障害福祉企画課	
	障害者支援課	
	精神保健・地域移行推進課	
	健康推進課	
	保健衛生課	
	精神保健福祉センター	
子ども家庭局	子育て支援課	保健福祉課
	こども施設企画課	
教育委員会	学事課	市民課・保健福祉課

(参考) 目指す姿 (窓口運用の変更)



(参考) スマラく区役所サービスプロジェクト体制



別紙 制度一覧

No.	制度名	ワンストップ検討対象あり
1	印鑑登録事務	○
2	個人番号カード交付関連事務	○
3	戸籍事務	○
4	在留関連事務	○
5	住居表示関係事務	
6	住民基本台帳事務	○
7	人口動態に関する事務	○
8	埋火葬等事務	○
9	国民健康保険等事務	○
10	国民年金等関係事務	○
11	後期高齢者医療等事務	○
12	石綿健康被害救済事務	
13	介護保険等事務	○
14	健診・予防接種等関係事務	
15	高齢者支援等事務	○
16	子ども医療費支給事務	○
17	災害遺児手当事務	
18	児童手当及び特例給付事務	○
19	児童扶養手当事務	
20	就学事務	○
21	重度障害者支援関係事務	
22	障害児支援関係事務	
23	障害者支援関係事務	
24	自立支援医療（育成医療）医療費関係事務	
25	心身障害者扶養共済事務	
26	身体障害者支援関係事務	
27	身体障害者手帳関係事務	○
28	精神障害者支援関係事務	○
29	精神障害者保健福祉手帳関係事務	○
30	特定医療費（指定難病）医療費助成事務	○
31	ひとり親支援関係事務	
32	被爆者援護事務	

別紙 制度一覧

No.	制度名	ワンストップ検討対象あり
33	福岡県肝炎治療特別促進事務	
34	保育園等関係事務	○
35	母子関係事務	
36	療育手帳関係事務	○
37	療育医療等関係事務	
38	経過的福祉手当事務	○
39	在日外国人重度障害者給付金事務	
40	住居確保給付金事務	
41	重度障害者支援事務	○
42	重度心身障害者介護見舞金事務	
43	小児慢性特定疾病関係事務	
44	障害児福祉手当事務	○
45	生活困窮者自立支援事務	
46	先天性血液凝固因子障害等治療研究事務	
47	特別児童扶養手当等事務	○
48	特別障害者手当事務	○
49	福岡県肝がん・重度肝硬変治療研究促進事務	
50	軽自動車税関係事務	
51	個人市民税関係事務	○
52	固定資産税関係事務	
53	税証明関係事務	○
54	自動車臨時運行事務	
55	公害健康被害補償事務	