

住民記録システム等の標準化にかかる対応支援業務仕様書

1 委託業務名

住民記録システム等の標準化にかかる対応支援業務

2 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

3 目的(本業務の背景と期待する効果)

本市では、平成23年度に住民記録システムをカスタマイズした独自の「総合窓口システム」を整備し、これを前提として、入力・審査等のバックヤード業務を区政事務センターへ集約した。以降、区役所市民課等の窓口と区政事務センターがリアルタイムで協働して、住民基本台帳事務やワンストップサービスを遂行している。

しかしながら、システムの標準化により住民記録システムのカスタマイズ機能である総合窓口システムが利用できなくなる。その代替として、窓口支援システム(いわゆる「窓口DX SaaS」に相当するシステム)の導入を予定しているところ。

現在、区役所窓口及び区政事務センターでは主として総合窓口システムを使用しているが、標準化後は、窓口支援システムと住民記録システムを併用する業務運用へ移行することとなる。

本委託業務は、こうした環境変化の中で本市が円滑に移行を実現できるよう専門的知見の提供と技術的支援を求めるものである。

4 業務内容

(1) プロジェクト計画の策定

本業務を計画的に進めるため、プロジェクトの範囲、体制、役割分担、実施業務、スケジュール、進捗・課題管理方針を記載したプロジェクト計画を策定する。

(2) Fit&Gap 分析支援

ア 現行業務の把握と整理

窓口支援システムの調達(入札)は令和8年度後半を予定している。この受託事業者決定後、速やかにFit&Gap分析が実施できるよう、事前に現行業務の把握・整理を行うこと。

(ア) 総合窓口システムを使用している市民課・出張所及び区政事務センターの業務手順や処理時間などを実地の調査やヒアリングにより把握する。

(イ) 住民異動関係業務にかかる現行事務処理要領や各種通知類を整理する。

イ 事前準備

(ア) Fit&Gap 一覧の作成

a 住民記録システムと印鑑登録システム

現行システムと標準準拠システムとの機能について Fit&Gap の一覧を作成する。なお、令和7年度に実施した帳票の Fit&Gap 分析の結果は提供する。

b 総合窓口システムと窓口支援システム

総合窓口システムと窓口支援システムとの機能及び帳票についての Fit&Gap の一覧を作成する。

総合窓口システムの機能一覧及び帳票一覧は担当ベンダから提供する。(総合窓口システムの帳票一覧は現在ベンダが作成中であり、完成次第提供する。)

(イ) 機能差異の洗い出し(調査票作成)

上記の情報から、新旧システムの差異(Gap)を抽出し、調査票を作成する。

(ウ) 影響度の評価基準の設定

区役所等の職員に調査を依頼するため、差異(Gap)が「業務に与える影響」を評価するための基準を設定する。

【参考】関連システムの概要

住民記録及び印鑑登録はBパターン(現行事業者の継続利用)で移行する予定。総合窓口システム及び窓口支援システムの概要は、以下の資料を確認すること。

【提供資料】

- ・ 総合窓口システムを使用した区役所窓口ワンストップサービスの概要
- ・ 総合窓口システムを使用した現行の業務フロー
- ・ 総合窓口システム業務マニュアル
- ・ 窓口支援システムの概要
- ・ 窓口支援システムの想定機能要件

ウ 調査分析の実施及び対応方針の整理

(ア) 概要説明会

Fit&Gap 分析(調査)の概要説明会を実施する。対象は総務市民局区政推進課、区政事務センター及び各区市民課・出張所から選出する職員30名程度(7区役所・9出張所各拠点2名程度)とする。各拠点からはオンサイト、Web参加どちらも可能とする。

(イ) Fit&Gap分析の調査依頼

上記の説明会で参加した職員の代表者(最大16名程度:各拠点1名程度)に対し、上記②ウの「業務に対する影響度」の評価基準による、Fit&Gap分析の調査依頼を行う。

(ウ) 調査結果の分析

回答結果を集約し、課題等を整理して一覧化する。

(3) 標準化後の業務の対応方針の検討支援 (BPR)

ア 現行業務に関するBPR

前項 Fit&Gap 分析の結果を受けて、業務改革や組織体制の見直しまで含めた BPR 観点での方針検討の支援を行う。

組織体制や、受付、入力、審査、交付、原本管理、処理の自動化まで含む業務フローの概要を整理してドキュメント化する。その際、複数の方針案を提示する場合はメリット、デメリットを提示すること。

必要に応じて各区市民課・出張所及び区政事務センターへのヒアリング等を適宜実施すること。

イ BPRの検討に加える内容

上記 Fit&Gap 分析の調査対象以外にも、以下の項目もシステム標準化の影響を受ける。BPR の対象には、以下の項目も加えること。

(ア) 標準化に合わせて、市民課で新たな手続きの受付を行う予定である。これらの手続きについても対応方針の検討に加えること。

(イ) 死亡に係る手続きを一括して処理する「おくやみコーナー」について、窓口支援システムを導入した場合の影響・課題を整理し、対応方法を検討する。

【提供資料】

- ・ おくやみコーナーの概要
- ・ おくやみコーナー業務フロー（現行とワンストップ案）
- ・ おくやみコーナーの現状について

(ウ) 標準化後は、住民記録を利用したデータ抽出や宛名ラベルの作成が、DX・AI戦略室所管の基盤EUC機能から、住民記録システムのEUC機能を活用した業務に移行する。影響・課題を整理し、方針検討を支援すること。

ウ 関係業務所管課及び関係事業者との連絡調整の支援

窓口支援システムを所管するDX・AI戦略室や保健福祉関連業務の所管課との連絡調整に必要な資料の作成や協議への参加など適宜対応すること。

また、DX・AI 戦略室が所管する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)
- ・ フロントヤード改革全体に関する業務委託(事業者未定)
- ・ BPR に関する業務委託(事業者未定)

(4) 窓口支援システムの調達に向けた要件の検討

- ア 4(2)の結果を踏まえ、住民記録システムから出力される帳票以外で、窓口支援システムに取り込むべき帳票の要否を整理する。
- イ (4)アで整理した結果を踏まえ、課題を整理し窓口支援システムに求める要件を令和8年7月末までに確定する。

(5) 費用に関する整理

上記(1)～(4)の結果、新たに必要となる費用があれば令和9年度予算要求用の資料として使用するため、令和8年9月10日までに整理して提示すること。

5 スケジュール概要

作業項目		6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
Fit&Gap 分析支援	現行業務の把握・整理	←						→				
	調達要件の検討	←	→									
	事前準備	←	→									
	分析の実施・課題の整理		←							→		
標準化後の業務の対応方針	総合窓口システム使用業務の対応方針検討						←				→	
	標準化後の新たな業務の対応方針検討	←								→		
	関係業務所管課との連絡調整	←									→	
最終報告書納品											←	→

6 成果物

報告書等成果物は Excel、Word で処理できる形式で、CD-ROM 等の電子媒体で納品すること(1部)。

なお、令和9年度以降も業務委託を行う予定であり、本業務の成果物は令和9年度以降の業務委託の基礎資料として使用(公開)する。令和9年度以降は、業

務フローの作成、業務マニュアルの作成、窓口支援システム用ガイダンスの作成等を想定している。

7 納品場所

北九州市小倉北区域内1番1号 北九州市役所2階
北九州市総務市民局市民部区政推進課

8 その他

- (1) 本委託業務の進行にあたっては、発注者と十分協議して実施するとともに、随時進捗状況の報告を行うこと。また、円滑な業務実施のために発注者が適宜報告を求めることがある。
- (2) 本委託業務の実施に係る協議や打合せ等の必要経費については、受注者の負担とする。
- (3) 受注者は、本委託業務により知り得た情報等を本委託業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他のものに漏洩してはならない。本委託業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (4) 発注者は本委託業務の実施に関する法令を遵守すること。
- (5) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又は、本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議して決定するものとする。