

柳川市書かない窓口サービス導入等業務

プロポーザル仕様書

令和 8 年（2026 年）5 月

柳川市総務部総合政策課

1. 業務の名称

柳川市書かない窓口サービス導入等業務

2. 業務の目的等

本業務は、柳川市（以下「本市」という。）の転入・転出・転居・死亡に係る手続きから派生する窓口業務及び証明書発行業務において、これまでの紙媒体による申請・届出に加え、窓口へ備え付けるタブレット端末を利用した上で電子的に申請・届出を受け付ける「窓口支援システム」（以下「本システム」という。）の導入（機器調達を含む）及びソフトウェア・ハードウェア保守を行うことにより、窓口事務の効率化・高度化及び窓口混雑の緩和に対応した新たな窓口業務を実現することを目的とする。また、自動化ツール（RPA、AI-OCR）を用いた業務システムへの入力等の効率化や、ノーコードツール（kintone）を用いたおこやみ情報等のデータ管理の効率化など、ツール活用によるバックヤード処理の効率化を進め、手続き完了までの時間を短縮することで、さらなる市民サービスの向上を図る。

3. 委託内容

本仕様書に示す要件を満たすシステムを導入し、稼働させるために必要な作業等一切を含むものとする。

4. 委託期間

システム構築期間：契約締結日から令和9年2月28日まで

（システム運用保守期間：令和9年3月1日から令和11年3月31日まで）

※前記期間は、本市と協議の上、必要に応じて変更できるものとする。

5. 想定スケジュール

本業務に関する想定スケジュールは、以下のとおり。なお、現段階での想定スケジュールであり、具体的なスケジュールについては、市と協議の上決定することとする。

業務内容	1か月目 (R8.7)	2か月目 (R8.8)	3か月目 (R8.9)	4か月目 (R8.10)	5か月目 (R8.11)	6か月目 (R8.12)	7か月目 (R9.1)	8か月目 (R9.2)	9か月目 (R9.3)	
契約締結	★									
要件定義 (非機能要件定義含む)		→								
システム構築/設定		→								
調達 (ソフトウェア・ハードウェア)		→								
現地設定						→				
テスト							→			
操作研修								→		
本稼働									→	
保守 (ソフトウェア・ハードウェア)									→	

R11.3

6. システム導入部署

本システムの導入部署は以下のとおり。なお、導入部署は現時点の見込みであり、変更となる場合がある。

【柳川庁舎】（柳川市本町87番地1）

・市民課 ・税務課 ・福祉課 ・子育て支援課 ・健康づくり課

【三橋庁舎】（柳川市三橋町正行431番地）

・市民サービス課

【大和庁舎】（柳川市大和町鷹ノ尾120番地）

・市民サービス課

7. 委託における前提条件

7-1. 本市の基本情報

本市の基本情報は以下のとおり。

【本市に関する情報】（令和8年3月31日時点）	
人口	60,388人
世帯数	26,745世帯
マイナンバーカード保有率	80.2%
窓口における手続き・証明書の取扱件数（令和7年度）	
住民異動処理件数	約8,300件
住民票の写し	約9,000件
戸籍証明書	約13,500件
本システムとの連携が想定される主な基幹系システム	
システム名	パッケージ名等
住民情報システム	COKAS-R for Gov-Cloud
戸籍・戸籍附票システム	REPROS

7-2. 業務実績

本業務で導入する窓口支援システム、RPA（本市が指定するRPAツール「UiPath」でのシナリオ作成）、AI-OCRについて、直近5年以内で自治体への導入実績及び稼働実績があること。

7-3. 実施体制

受託者が、システムを導入するにあたり作業計画書を作成し、適切な作業管理を実施すること。また、業務を円滑かつ確実に進めるため、必要なスキル及び自治体窓口業務におけるシステムの導入実績の経験を有する人員を配置し、確実な作業を実施すること。

8. 対象業務

令和9年3月の本稼働時は、転入・転出・転居・死亡に係る手続きから派生する窓口業務及び証明書発行業務（申請書等帳票数：100件程度、詳細は別紙「各ライフイベントにおける主な手続き（申請書）と令和6年度の手続き件数一覧」を参照。）を想定している。ただし、導入システムは窓口受付に対する全庁的な電子化を図ることのできるシステムとし、運用開始後においても申請を追加できる拡張性を有するものとする。

9. システムの基本的な考え方

本システムはガバメントクラウド上に構築されたデジタル庁「自治体窓口DX SaaS」であること。受託者は本市が導入する本システムを構築し、稼働環境を整備すること。

なお、「自治体窓口DX SaaS」の効率的な運用と、さらなる住民サービスの向上を目的として、ノーコードツール（kintone）とAI-OCRの導入も併せて行うこと。これらについても受託者が稼働環境を整備し、実装しなければならない。

10. 機能要件

10-1. 庁内窓口受付支援を行う機能（詳細は別紙「機能要件一覧」を参照）

庁内窓口受付支援を行う機能は、デジタル庁の「令和8年度ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DX SaaS提供事業者の募集」で採択を受けたガバメントクラウドにおける窓口DX SaaSの利用を前提とするとともに、次の機能要件を満たすこと。

また、本仕様書で求める機能要件に関わらず、基本機能として実装する機能については、併せて導入するものとする。

- (1) 基幹系業務システム（以下、「基幹系システム」という。）と連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を自動転記した申請届出書の作成、住民異動や戸籍届出に伴う関連手続きの自動判定、手続案内書の出力等ができること。
- (2) 来庁者の窓口受付について、全庁的に電子化を図れること。また、将来的に新たな申請や運用開始後でも申請を追加できる拡張性を有すること。
- (3) 来庁者が質問に回答することによって、必要な手続、手続の場所、必要な持ち物、その他関連情報の提示が行えること。
- (4) 上記(3)の提示を行う際に、基幹系システムが保有している資格情報も活用できること。
- (5) 支援措置対象者のいる世帯や発行禁止等のアラート表示ができること。
- (6) 質問によって出力された内容に基づき、電子的に手続ができること。
- (7) 現在使用している申請書のイメージデータを参照しながら、申請書の入力ができること。または、入力した内容がプレビュー等に反映されること。
- (8) 同一申請書内もしくは、複数の申請書を記載する際には、2度書かせない仕組みがあること。

- (9) 職員と市民の双方で記載中の申請内容を確認できること。
- (10) 電子サインができること。また、電子サインを使用しないこともできること。
- (11) 申請者が同一の場合、複数の申請書への利用者の電子サインは、一度の記載で完了できること。また申請書ごとに電子サインを行うこともできること。
- (12) ICカードリーダーを用いて、マイナンバーカードから基本4情報を読み取り、システムに転記できること。
- (13) OCR機能を用い運転免許証、在留カード等の情報を読み取り、システムに転記できること。また、これにかかるOCRの調達及び環境設定を行うこと。
- (14) 申請時に窓口が複数に分かれる場合も、二次元コード(QR)等を利用した情報連携を行い、職員及び市民に同じ内容を2度書かせない仕組みがあること。なお、2度書かせない仕組みは4情報に限らずどのような項目でも設定できること。
- (15) 市民課と他課において職員が同じ内容を2度聞く必要がなく、時間短縮や効率化を図ることができること。
- (16) 市民課からの情報連携により他課の審査業務が省力化できること。
- (17) ユーザー情報として職員番号、氏名、カナ氏名、所属部署、ログインID、パスワード等を設定・登録できること。
- (18) ユーザーまたは部署単位でアクセスできるデータ範囲や権限を制御できること。
- (19) ユーザー単位で、システム利用監査証跡(データ参照、更新、削除等)や印刷・データ出力時のログを取得できること。
- (20) 質問及び申請に関するセットアップ内容は、システム内にメンテナンス機能を有し、稼働後も修正及び追加が可能であること。
- (21) 将来的には他の窓口業務でも利用が可能な拡張性を有していること。
- (22) 受け付けた申請届出情報(住民異動届、証明書交付申請書等)の基幹系システムへの連携用データの出力ができること。
- (23) (22)で出力した基幹系システムへの連携用データに基づき、RPA等を用いて、基幹系システムへの住基異動入力や証明書発行を自動化する仕組みを構築すること。また、自動化にRPAを使用する場合、必要となるRPAライセンスの調達及び、RPAのシナリオを作成すること。

10-2. メンテナンス機能

- (1) 質問・申請に関するセットアップ内容は、システム内にメンテナンス機能を有し、稼働後も当該機能で職員自ら修正及び追加、削除が可能であること。
- (2) 申請書データの登録数に制限を設けることなく、将来的には全ての窓口業務で利用が可能なこと。
- (3) 人事異動に伴うユーザー情報の変更について、一括して更新処理ができること。

1 1. 非機能要件

1 1-1. システム運用時間

「1 0. 機能要件」に定める「庁内窓口受付支援を行う機能」については、行政機関の休日に関する法律（昭和63年法律第91号。以下「法」という。）第1条第1項に挙げる日を除く平日の午前8時から午後8時までの間、稼働できること。ただし、業務の都合により、土曜日、日曜日、祝日及び平日の午前8時以前並びに午後8時以降に稼働させる必要がある場合は、柔軟に延長対応が可能であること。

1 1-2. 稼働率

運用時間内にて稼働率99.5%以上を確保すること。ただし、ガバメントクラウド利用料の最適化を考慮した上で、上記稼働率を下げるのが望ましいと判断される場合は、本市と協議して変更することも想定される。なお、システムメンテナンスについては運用時間外にて実施すること。システムメンテナンスにあたり、本システムの停止が伴う場合は、原則10営業日以上前に本市へ連絡を行うこと。

1 1-3. データ復旧要件

- (1) 自動バックアップ機能を備え、最低でも1営業日前までの申請データを保持すること。バックアップの方法等については、本市と協議のうえ、決定すること。
- (2) 自動バックアップ処理が正常に動作及び完了しているか、定期的に確認できる仕組みを持ち、運用保守において確認すること。
- (3) 自動バックアップ処理のほか、定期的なバックアップ処理やメンテナンス作業等の前後でのバックアップ処理など、適切なバックアップ運用を行うこと。

1 1-4. セキュリティ要件

システムでは、特定個人情報を含む機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、情報資産の適切な管理に努めるとともに、以下のセキュリティに関する要件を備えること。

- (1) セキュリティ対策
 - (ア) 内外からの不正な接続及び侵入、システムが保有する情報の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。
 - (イ) 継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。
- (2) 権限管理
 - (ア) 操作者ごとにIDを付与することができ、パスワード等により識別を行う機能を設けること。
 - (イ) 本システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。アクセス許可された操作者に対して、市で権限管理を行う機能を設け、グループ別に操作権限・アクセス権限を設定できること。

(3) ログ

- (ア) 操作者の操作ログを収集し、不正利用を抑止する効果と万が一の事故発生時の原因特定ができること。
- (イ) 取得したログは年度単位で5年以上保存できること。ただし、ガバメントクラウド利用料の最適化を考慮した上で、保存年限を短くすることが望ましいと判断される場合は、本市と協議して変更することも想定される。その際は、別途ログを保存する方法を提案すること。また、改ざん、消失防止対策を行うこと。

11-5. 研修要件

本システムの操作研修については、研修の実施体制及びスケジュール等について本市と協議のうえ、必要となる研修計画書及び教材等を作成し、実施すること。また、基幹系システムとの連携にRPAを使用する場合、本稼働後において職員がRPAの保守・管理を自ら行うことができるよう、研修内容にはRPAの操作及び運用に関するものを含むこと。

- (1) 操作研修の時間は、本市と協議の上決定するが、業務毎の開催や開庁時間外の対応も想定すること。
- (2) 操作研修に必要な会場、スクリーン、プロジェクタについては本市が準備するが、ハードウェアやソフトウェア等のシステム環境については受託者にて準備すること。
- (3) 本稼働に支障をきたさないように、十分な研修期間、回数（管理者向け研修1日、一般職員（システム利用者向け）向け研修2日の現地説明会など）を設けること。また、研修内容について、操作マニュアルを納品すること。

11-6. 本稼働支援

稼働開始週（令和9年3月1日から令和9年3月5日を予定）は、すべての平日午前8時30分から午後5時まで立ち会いを行うこと。なお、詳細については、契約締結後に別途協議の上決定すること。

11-7. 個人情報保護

受託者は、個人情報を取り扱うにあたって、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令等及び別紙「個人情報保護に関する遵守事項」を遵守しなければならない。

11-8. 機密保持

受託者は、受注業務の実施の過程で本市が開示した情報（公知の情報を除く。）を、本業務の目的以外に使用または第三者に開示もしくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。受託者は、本業務を実施するにあたり、本市から入手した資料等については管理台帳等により適切に管理すること。契約終了後も機密保持義務は、その

効力を失わない。

1 1 - 9. その他

- (1) 利用する端末は、追加のライセンス費用なしで増設できること。
- (2) データ量が増加しても処理速度を維持すること。
- (3) 連絡体制・対応フロー等を定めた「システム障害時対応手順」を策定し、提供すること。
- (4) 本システムが保有する情報漏えい等のインシデントが発生した場合、迅速かつ適切な対応が可能となるよう、連絡体制・対応フロー等を定めた「運用保守手順書」を策定し、提供すること。

1 2. データ連携要件

- (1) 基幹系システムからの連携（前方連携）は、デジタル庁が策定した「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」に定める機能別連携仕様または標準仕様に定める基本データリストの形式で定義されたデータ（CSVファイル）を取り込むことができること。
- (2) 基幹系システムへの連携（後方連携）は、申請された情報をRPA等で活用できるよう、連携用CSVデータが自動的に随時出力可能であること。
- (3) 後方連携におけるデータ出力のタイミングは、データの種類により日次や5分間隔など柔軟に対応できること。
- (4) 後方連携における連携手法は、RPAに限らず、職員の負担軽減と市民の利便性向上に資するその他の連携手法等があれば、積極的に提案すること。
- (5) 連携手法、連携タイミング、連携項目等の詳細は、本市基幹系ベンダー（株式会社BCC）と三者協議の上決定すること。なお、上記情報を確認する際の連絡窓口は以下のとおりである。

<連絡先>

会社名：株式会社BCC

所在地：福岡市中央区六本松2-12-19

担当者：牧瀬 進也

連絡先：TEL 092-687-4567

Mail makise@bcc-net.co.jp

1 3. システム調達要件

受託者は、本システムの稼働環境として必要となるソフトウェア（ミドルウェアを含む。）及びハードウェア一式を調達のうえ、本市に納入すること。ハードウェアは、本システムが正常かつ円滑に稼働する環境となるものを選定すること。

なお、調達したハードウェアは原則として本市所有物とする。また、ソフトウェアについては本システム稼働後から令和11年3月31日までの「ソフトウェア使用权」及び「ソフトウェアのバージョンアップ権（本システムの正常稼働に不可欠なものに限る）」を本市に保証すること。

想定される調達対象は、図1（P.12,13）のとおりだが、以下の記載内容にかかわらず、各機能の動作に必要な品目・機能については、一式を調達すること。

14. システム運用保守要件

受託者は、本市に納入したソフトウェア及びハードウェア一式について、本システムの正常稼働を維持するため、次の要件を含む運用保守作業（本システムに関する軽微な運用支援を含む）の実施を保障すること。

- (1) 運用保守期間は、令和9年3月1日から令和11年3月31日までとする。ただし、本市との協議によりシステム構築期間に変更が生じた場合は、運用保守開始時期が変更されることも想定される。
- (2) 受託者は、事前に保守体制図を作成し、本市の承認を得ること。なお、保守体制図の作成に当たっては、責任者を明確にすること。
- (3) 保守は定期訪問とはせず、作業を要する事案（故障等）発生の都度訪問することを基本とすること。
- (4) 運用保守期間中のソフトウェアのバージョンアップ作業や制度改正時の必要な作業、新OSやブラウザのバージョンアップ作業等に無償で対応すること。ただし、国から補助金・交付金等が発生する大規模な法改正の場合や、制度改正に伴い窓口運用やレイアウトに変更が生じる場合についてはこの限りではない。
- (5) ファームウェア、ソフトウェア及びミドルウェアのセキュリティパッチ等が公開された場合、その適用の可否を検証し、必要な場合は適用を行うこと。
- (6) 訪問時期が予定されている保守作業については、作業実施10日前までに「保守作業計画書」を本市に提出し、承認を受けること。
- (7) 保守作業完了後、作業実施後10日以内に「保守作業報告書」を本市に提出すること。
- (8) 本市からの障害時連絡を受けられるよう連絡体制を整備すること。
- (9) 連絡受付の時間帯は、法第1条第1項に挙げる日を除く平日午前8時30分から午後5時までとする。ただし、緊急を要する場合はこの限りではなく、上記以外の時間帯に問い合わせが必要となる可能性もあることから、緊急時に備えた連絡体制をあらかじめ整備しておくこと。
- (10) 障害発生時、本市から連絡があった際は、30分以内に解決に向けた初動を行うこと。また、早急に障害の状況把握、復旧の目途及び今後の対応等の報告を行うこと。本市からの連絡後、遅くとも翌開庁日までには復旧作業に着手すること。

- (1 1) 技術者の派遣回数を制限しないこと。また、派遣に係る費用は別途発生しないこと。
- (1 2) 障害時に派遣される技術者は、障害対応にあたり、本市と連絡・調整を図り復旧に臨むこと。
- (1 3) 障害時は、障害対応の復旧状況及び復旧見込み時間等を随時、本市に報告すること。
- (1 4) 障害復旧後、同様の障害が発生しないよう是正措置または予防措置を講じること。
- (1 5) 技術的な問題や障害を解決するために必要な技術情報、障害切り分けのノウハウ、作業手順、解決方法や回避方法等の技術支援を提供すること。また、必要に応じて、障害復旧作業を実施した際のノウハウを反映すること。
- (1 6) 運用保守期間中に機器を交換する場合、引き上げられた機器上に残置された情報については、個人情報保護の規定を遵守し適切な対応をとり、その処理結果を本市に報告すること。
- (1 7) 故障対応、保守点検等の作業で生じる梱包等の廃棄物について、関係法令等に準拠した適切な処理を講じ、責任をもって処分すること。
- (1 8) 人事異動や年度切替時の設定変更等について、本市の作業を支援すること。ただし、当該作業について、具体的な作業手順がドキュメント化されており、本市にて容易に実施できる場合は対応不要とする。

1 5. 納品物

受託者は、契約締結後速やかに本市と本仕様書に基づく詳細な打合せを行い、次の納品物を本市の指定する期日までに提出すること。なお、納品物については、紙媒体各 1 部及び本市が指定するファイル様式で作成した電子データとすること。

項番	名称	内容	納品期日
1	プロジェクト計画書	プロジェクト運営方法やスケジュール（WBS等）などを記載	契約締結後 2 週間以内
2	システム設計書	要件定義・外部設計・データ連携設計・手続き定義・環境設計など	システム納入時
3	試験成績書	テスト項目及びテスト結果	各種テスト完了時
4	操作マニュアル	ユーザー向け操作方法を記載	システム納入時
5	運用マニュアル	管理者向けの運用説明書	システム納入時
6	研修マニュアル	操作マニュアル、研修教材	システム納入時
7	運用保守設計書	運用保守に関することを記載	システム納入時
8	打合せ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	システム納入時
9	その他関係書類・物品	本市より指示のあったもの	システム納入時

1 6. プロジェクト管理

受託者は、本システムの導入にあたり、次のとおりプロジェクト管理を行い、適切に業務

を遂行すること。

16-1. プロジェクト計画

受託者は、契約後速やかにプロジェクト計画を立案し、計画書の作成を行うこと。計画書には、作業体制、スケジュール等が明記されていること。

16-2. 運用支援

本システムの導入等による本市の窓口の在り方を検討する「窓口ワーキング」に必要な応じて参加すること。また、議事録を作成し、7営業日以内に提出すること。

16-3. 運用提案

本システムの導入にあたっては、窓口運用やレイアウト等の変更が想定されるため、現状の業務フローを分析し、システム導入後の運用について、適宜提案を行うこと。また、システムの全庁展開に向け、稼働後の運用提案も併せて行うこと。

16-4. コミュニケーション管理

受託者は本システムの導入期間において、懸案及びスケジュールの管理を行い、適宜本市との情報共有を行うこと。また、必要に応じてプロジェクト会議を設けること。

17. 納入作業

- (1) 本市が指定する場所に納入すること。
- (2) 納入作業時間は、本市と協議を行うこと。場合により、平日夜間又は休日での納入の可能性のあることに留意すること。
- (3) 作業においては、関係する法令等を遵守し、安全衛生等の管理に留意して行うこと。また、必要な事項は本市と協議を行い、その結果は速やかに本市に報告すること。
- (4) 納品物は、全て開梱し梱包材を持ち帰ること。
- (5) 作業は全て受託者の責任とし、損傷補償は次のとおりとする。
 - (ア) 作業中における造営物の損傷等、第三者に与えた損害に対する補償は、受託者の負担とする。
 - (イ) 作業中における造営物の損傷等、本市に与えた損害に対する補償は、本市と協議を行い受託者の負担で修復すること。

18. 完了検査

本業務は、本市による正常稼働確認及び本仕様書に定める納品物全ての検査合格をもって、業務完了とする。

19. 見積条件

19-1. 構築費用（イニシャルコスト）

本システムの導入時に必要となる環境構築やハード・ソフトの調達、研修、本稼働支援等すべての経費を構築費用（イニシャルコスト）として見積もること。ただし、独自提案に関するものが別途わかるような形で見積もること。

19-2. 運用費用（ランニングコスト）

稼働後の問い合わせ受付・障害保守等の保守費用や、窓口DX SaaS利用料・ガバメントクラウド利用料・RPAライセンス等の令和11年3月31日までの使用料など本システムの運用にかかるすべての費用（ランニングコスト）を令和8年度、令和9年度、令和10年度ごとに見積もること。ただし、独自提案に関するものが別途わかるような形で見積もること。

20. その他

- (1) システム稼働に必要な事項については、本市、基幹系システム保守業者（株式会社BCC）、ネットワーク保守業者（株式会社BCC）と都度協議の上、実施すること。例えば、図1に示す各機器を接続するための通信環境について協議を行うこと。なお、通信環境を敷設後、各機器と接続し、動作確認を行うこと。
- (2) 仕様書に記載のない事項は、都度協議の上、対応方針を決定すること。
- (3) 仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、都度協議の上、対応方針を決定すること。
- (4) やむを得ない事情により、仕様の変更を必要とする場合は、予め本市へ申出の上、承認を得てから行うこと。
- (5) 本業務の履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、本市が継続して業務を遂行できるよう必要となる措置について誠実に対応すること。また、受託者は、本業務が終了した際には、本市の業務継続に必要なデータの引き渡し完了すれば、サーバ等のデータは復元できないよう削除し、その証明を本市へ提出すること。
- (6) 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- (7) 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ市に書面により報告し、市の承認を得ること。なお、本市の承認を得た上で再委託を行う場合は、受託者の責任において第三者の管理・監督を行うとともに、第三者が本業務に基づく受託者の義務を遵守するよう、必要な措置を講じるものとする。
- (8) これまでの経験を踏まえ、AI-OCR, kintone の導入を確実にすること。
- (9) 本システムの導入にあたり、本市の窓口運用やレイアウト等の変更に対して、受託者はこれまで導入してきた知見を活かし助言やサポートを行うこと。
- (10) 本市では令和7年度に「自治体まるごとDXボックス」により kintone を試験導

入済みであり、既に作成済みのアプリケーションが存在する。前述のアプリケーションに対し、本格導入に伴う移行作業（レコードデータの移行を含む）においてアプリケーションを作り直すなどの業務負荷を本市にかけることなく実施できること。移行作業は令和8年7月31日までに実施し、令和8年8月1日から利用できること。なお、移行するアプリ数は70程度（プラグイン数も同程度）であり、令和8年7月31日までにすべてのアプリを移行することが困難な場合は、本市と協議の上、緊急性の高いものから順次移行する。

- (1 1) kintone のアプリ構築サポートに関して、職員が抱えるアプリ構築における疑問点の解消を目的とした相談会を実施することとし、月1回2時間程度を計6ヶ月以上実施すること。
- (1 2) 本市で導入済みのRPA（UiPath）を用いて、本市と協議のうえ10シナリオ程度のシナリオ構築を行うこと。また、本シナリオ構築は本業務で導入予定のAI-OCRを活用したシナリオも含み、住民から提出された申請書などをAI-OCR側で帳票設定し、AI-OCRで取り込みを行ったものをRPAにより自動的に処理することで、住民の待機時間削減に資するものなど、前述以外の用途でも多岐に渡るものとする。なお、構築する際は事前に本市と協議し、構築難易度や優先順位を検証し構築シナリオを決定するものとする。
- (1 3) AI-OCRについては、(別紙) AI-OCR機能要件一覧を満たすこと。

名称	用途	想定数
書かない窓口PC端末	住民からの聞き取り内容を入力、基幹系システムとの連携	13台 市民課、税務課、福祉課、子育て支援課、健康づくり課、三橋庁舎市民サービス課、大和庁舎市民サービス課
住民操作タッチパネルディスプレイ	市民へ申請内容の確認、確認サイン等入力	13台 市民課、税務課、福祉課、子育て支援課、健康づくり課、三橋庁舎市民サービス課、大和庁舎市民サービス課
手続き一覧印刷用プリンタ	書かない窓口受付後、手続き一覧等を印刷	6台 市民課、三橋庁舎市民サービス課、大和庁舎市民サービス課
マイナンバー券面読取機	市民のマイナンバーカード等の券面読取を行い、入力負担を軽減	3台 市民課、三橋庁舎市民サービス課、大和庁舎市民サービス課
AI-OCRライセンス	住民から紙で提出された申請書をCSVデータ等、電	2台の端末で同時利用できること

	子化	
kintone ライセンス	住民からのオンライン経由での手続きや、おくやみ情報等のデータ管理	40 ライセンス
kintone 必須プラグイン (プレミアム版) <ul style="list-style-type: none"> • FormBridge • kViewer • PrintCreator • DateCollect 	kintone と連携し、様々な拡張機能として使用	各 1 ライセンス

図 1 : (参考) 調達ソフトウェア・ハードウェア例

(別紙) AI-OCR機能要件一覧

項番	機能区分	内容
1	提供形態	L GWAN-ASP、又は庁内ネットワーク内（オンプレミス）での提供であること。外部ネットワークに接続しないこと。
2	利用環境	本市が利用している下記クライアント端末にて利用できること。 【OS】 Microsoft Windows 10 Microsoft Windows 10 Pro Microsoft Windows 11 Microsoft Windows 11 Pro 【CPU】 Intel(R) Core(TM) i5 【メモリ】 8.00GB 以上 【ディスク】 256GB 【ブラウザ】 Microsoft Edge Google Chrome
3	認識内容	手書き文字、活字、マーク（チェックボックス、丸選択等）、バーコード、QRコードを読み取ることができること。また、複数行で記載されている場合でも読み取りができること。加えて、二重取消線等により抹消された文字については、取消された文字として判定し、読み取り対象外とする機能を有していること。
4	認識精度	AIの技術を用いる等、認識の精度を向上するための機能を有していること。
5	結果確認・修正	帳票画像データの読み取り後、読み取った結果を確認し修正することができること。
6	正誤比較表示	読み取り結果の正誤の比較がしやすいレイアウトになっていること（例：帳票画像データと読み取り結果を並べて表示する等）。
7	画像補正	帳票画像データに傾きや拡大・縮小があったとしても、自動

		で補正し読み取る機能があること。
8	対応表示サイズ	A 3～A 5やB 4～B 5の規格サイズの他、規格外サイズの読み取りもできること。
9	連続読み取り	複数の帳票画像データをまとめて読み取り、認識が可能であること。
10	帳票定義	プログラミング等の知識がなくとも直観的に操作ができること。また、チュートリアルや簡単な操作説明等で使用方法を容易に習得できること。
11	帳票管理／仕分け	複数の種類の帳票画像データの帳票定義を管理できること。また、複数の種類が混在する帳票画像データの自動振り分け、読み取り機能を有していること。
12	帳票画像データ形式	P D F、J P E G及びT I F F形式の帳票画像データで読み取りができること。
13	データ出力	帳票画像データの項目ごとにテキスト化し、そのデータをC S Vファイルで出力できること。また、その文字コードはS h i f t J I SやU T F - 8に対応していること。
14	保守	契約期間中にA I - O C Rのバージョンアップが行われた場合は、最新バージョンのライセンス又はその利用環境を保守管理の範囲内で提供し、継続的な機能向上と安定稼働を保証できること。また、バックアップ機能を有していること。
15	サポート体制	サポート情報（製品情報、マニュアル等）が日本語で提供されること。また、本市からの問い合わせに対応するための体制を整えること。