

市町村の業務改革促進に係る RPA 導入等業務委託仕様書

1 概要

(1) 委託業務の名称

市町村の業務改革促進に係る RPA 導入等業務

(2) 背景

青森県（以下、「県」という。）内市町村では、人口減少の進行に伴い、更に少ない職員数での行政運営が予想される中、業務改革の必要性は十分意識しつつも、具体の行動に至っていない状況にあり、今後、限られた職員数で、高齢化の進行等により増加する行政需要に対応するため、能率的で持続的・安定的な事務処理体制の構築が求められている。

(3) 目的

本業務は、以下に掲げる県内 3 市（以下、「モデル事業実施市」という。）で、会計・庶務・税務など業務効率化が有効と思われる業務について、RPA を活用した業務見直しに取り組むことなどにより、限られた人的資源を、より付加価値の高い業務に振り向け、質の高い行政サービスを持続的に提供できる体制整備の促進を目的とする。

- ・ 弘前市（青森県弘前市大字上白銀町 1-1）
- ・ 八戸市（青森県八戸市内丸一丁目 1 番 1 号）
- ・ むつ市（青森県むつ市中央一丁目 8 番 1 号）

2 前提要件

(1) 準拠法令等

本業務は、本仕様書に定める事項のほか、次に掲げる関係法令・規定等に基づき実施するものとする。

- ① 個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- ② 青森県個人情報保護条例（平成 10 年 12 月青森県条例第 57 号）
- ③ 青森県情報セキュリティポリシー（契約後提示）
- ④ モデル事業実施市の個人情報保護条例
- ⑤ モデル事業実施市の情報セキュリティポリシー

(2) 作業要件

- ① RPA 導入に当たっては、現在使用している各種システムの仕様変更や運用に関する変更は一切行わないものとする。
- ② 開発に当たっては、周辺の技術環境の変化に柔軟に対応できるよう配慮すること。特に、将来的に現在使用している各種システムに仕様変更があった場合に対応できるように考慮すること。
- ③ 開発に当たっては、モデル事業実施市の既設のネットワーク及び既稼働システムの正常稼働に影響を与えないこと。

- ④ 開発使用環境については、市が使用する LGWAN (Local Government Wide Area Network) 内にとどめること。
- ⑤ モデル事業実施市でのアップデート、パッチ適用、データ収集等に際しては、インターネット側からのアクセスを禁止するので、手動により行うこと。
ただし、使用するインターネット領域が閉域である等、県が事前に使用許可を認めた場合はこの限りではないので、使用が必要な場合は、その使用前に県及びモデル事業実施市に指定された申請書類を調製した上で、許可を受けること。
- ⑥ 本業務に携わる業務員名簿については、本業務締結後に資格、経歴を付したものを速やかに県に提出すること。
なお、本業務期間中に県から業務員として不適と判断されたことにより業務員の交代を求められたときは、その要請に従うこと。
- ⑦ 県及びモデル事業実施市が管理する庁舎等において本業務を行う際は、それぞれの場所で定められたサービス（服装、休憩時間等）に係る注意に従うこと。
- ⑧ 本業務において作成した自動化シナリオ等のライセンス等権利は、本業務終了時に県又はモデル事業実施市のどちらかが保有できるよう、本業務により手配すること。
- ⑨ 本業務においてモデル事業実施市が準備するクライアントの OS、インストール済ソフトウェア、資産管理ツール、ウイルス対策ソフト等稼働環境については統一されないため、稼働環境に対する必須条件がある場合は事前に県に提示すること。
- ⑩ 本業務期間において、クライアントの不調、Windows Update 等最新のセキュリティを保つために行われるクライアント側の通常保守作業による RPA ツールの再設定が必要となった場合については、本業務に含めてその復旧、再セットアップの作業を行うこと。
また、本業務終了時には、その再セットアップ媒体を作成し、県に提供すること。
- ⑪ 本業務においてモデル事業実施市への移動等に必要となる交通費は本業務に含めること。
また、県又はモデル事業実施市が準備する業務場所以外の場所の使用に係る経費についても、全て本業務に含めること。

3 業務の内容

(1) 業務の内容及び場所

本業務の内容及び場所は次に掲げるとおりとする。なお、あらかじめ書面により県の承認を得た場合は、それ以外の場所で実施できることとする。

No.	業務の概要	業務の場所等
1	作業実施計画書の作成等	・ 特に指定しない。
2	情報収集等	・ モデル事業実施市が準備する会議室、又は県が準備する場所とすること。
3	RPA ツールの導入	
4	自動化シナリオ作成	
5	問合せ対応等	・ 電話やメール等で速やかに連絡が取れるよう、受託者が準備すること。
6	レポーティング対応	・ セキュリティインシデント発生時や動作不具合時等への迅速な対応を可能とすること。

No.	業務の概要	業務の場所等
7	研修会・見学会対応	・ モデル事業実施市が準備する会議室、又は県が準備する場所とすること。

(2) 業務内容詳細

① 作業実施計画書の作成等

作業を実施するために必要な法令、制約を十分理解するとともに、県及びモデル事業実施市に対して作業実施計画書を作成・提出し、説明を行った上で承認を得ること。

② 情報収集等

(ア) 受託者は、RPA ツールを適用するための業務の内容について確認し、求められる業務量、業務範囲、利用者について確定すること。

(イ) モデル事業実施市から RPA ツールの適用を検討している候補業務（以下「候補業務」という。）を集約し、受託者は候補業務に対して RPA 導入可能性の評価等を実施すること。

(ウ) 候補業務のヒアリングを実施し、県と協議の上、各市 2 件（計 6 件）の業務を決定（以下「適用業務」という。）すること。

なお、ヒアリングには、現行業務フローを確認し、業務フロー見直し案を受託者が検討することも含むこと。

(エ) 受託者は、RPA ツールを適用するためにモデル事業実施市が準備するクライアントパソコンのスペックを確認し、不足のものがある場合は、県及びモデル事業実施市と対応を協議すること。

③ RPA ツールの導入

受託者は、職員が利用するための RPA ツールを次の要件により調達し、モデル事業実施市の指定するパソコンへインストールした上で、動作確認を行うこと。

項目	仕様
方式・台数	<ul style="list-style-type: none"> 方式：クライアント型 ※ サーバ等を使用する場合、サーバの設置・運用についても本業務に含めること。 台数：モデル事業実施市町村ごとに 1 台（計 3 台）
製品利用環境	<ul style="list-style-type: none"> インターネット経由でサービスを提供するシステム形態は原則不可とすること。 RPA ツールは日本語対応済みのものとする。
導入	<ul style="list-style-type: none"> モデル事業実施市指定のパソコンに RPA ツールを導入すること。 受託者はモデル事業実施市から対象端末の指示を受け導入作業を実施すること。
導入期間等	<ul style="list-style-type: none"> 指定パソコンへのインストールから、本契約期間終了まで。

④ 自動化シナリオ作成

受託者は、RPA ツールを適用するための自動化シナリオを、次の要件により各市 2 件（計 6 件）作成すること。

(ア) 受託者は 3（2）②で決定したモデル事業実施市の適用業務に関して自動化シナリオを作成すること。

(イ) 受託者は適用業務に関して現運用状況を確認し、RPA ツールを適用した場合の最適な業務フローを検討し、検討結果に対して県及びモデル事業実施市の承諾を得ること。

(ウ) 作成したシナリオを用いて RPA ツールを実際の業務に適用する際に、何らかの理由で RPA ツールが期待した動作をしなかった場合、その原因を特定し、必要な修正をすること。

⑤ 問合せ対応等

受託者は、問合せ対応等を次の要件により行うこと。

(ア) RPA ツールの使用方法、シナリオ作成の助言等技術的な問合せ及び相談並びに他自治体で RPA ツールを適用している作業の情報提供等、本業務に関する問合せ及び相談に対応すること

(イ) 問合せ等の受付時間は休日、祝日及び休業日を除く月曜日から金曜日までの 8 時 15 分から 17 時までとすること。

(ウ) 受付時間内は、電話、電子メール等、複数の連絡手段により対応すること。

⑥ レポーティング対応

(ア) 受託者は作成した自動化シナリオを実行し、その稼働状況を確認すること。

(イ) 受託者は、RPA ツール適用前との業務時間等の削減効果をまとめ、県及びモデル事業実施市に報告すること。

なお、快適なパフォーマンスとなるために必要なクライアント要件についてもとりまとめて報告すること。

項目	仕様	提出
報告物	① 適用業務選定結果一覧 ・ 3（2）②の候補業務及び適用業務の評価・調整結果を一覧化し報告すること。	受託者がヒアリング実施後、適用業務が決定した時点で、結果を適宜提出すること。
	② 効果測定結果報告書 ・ 適用業務の業務フローの見直し結果を報告すること。 ・ 市町村の RPA 活用に向けた考察も含め自動化シナリオによる削減効果を報告すること。	<中間報告> 令和元年 12 月 27 日までの結果を令和 2 年 1 月 16 日までに提出。 <最終報告> 令和 2 年 2 月 28 日までの結果を令和 2 年 3 月 27 日までに提出。
その他	・ 受託者は報告書を印刷し、提出すること。 ・ 報告様式及びその他の記載事項は県と協議の上、定めることとする。	

⑦ 研修会・見学会対応

県内市町村向けの研修会・見学会等に立ち会い、適宜 RPA のデモ及び説明等を行うこと。

4 本調達の要件

(1) 業務期間

契約締結の日から令和 2 年 3 月 27 日まで

(2) 納品場所

- ・ 県総務部市町村課（青森市長島一丁目 1 番 1 号）
- ・ 弘前市（青森県弘前市大字上白銀町 1-1）
- ・ 八戸市（青森県八戸市内丸一丁目 1 番 1 号）
- ・ むつ市（青森県むつ市中央一丁目 8 番 1 号）

(3) 成果物

受託者は、導入した RPA ツールの他に、次に掲げるドキュメントを紙媒体で 2 部提出すること。（県総務部市町村課には全て提出。弘前市、八戸市、むつ市には①～⑤を提出。）

また、Microsoft Office Professional Plus 2016 相当で閲覧、編集が可能な形式で作成した電子データについて、提出前に県から承認を受けた電子媒体に格納して提出すること。

① 作業実施計画書

3（2）①で作成した本業務の管理体制・管理方法・全体工程表・詳細スケジュール（少なくとも 1 日単位）・作業体制等を明記したもの。

② RPA ツール利用マニュアル

利用者が RPA ツールを利用する際に参照するマニュアル。

③ 適用業務選定結果一覧

3（2）⑥で作成した候補業務及び適用業務の評価・調整結果を一覧化した資料。

④ 効果測定結果報告書

3（2）⑥で作成した自動化シナリオの測定結果及び考察などを整理した資料。

⑤ 議事録

出席者・実施日時・打合せ内容・発言者・決定事項等を明記したもの。

⑥ その他成果物

その他、県と協議の上、必要と判断した成果物があれば別途提出すること。

(4) システム開発・運用要件

① スケジュール

以下の期限を目安にシステム開発等を行うこと。なお、特別な事情により期限までに終了できない場合は県と協議すること。

- ・ 令和元年 9 月末までに適用業務について RPA を稼働させること。
- ・ 令和元年 12 月 27 日までの効果測定結果を令和 2 年 1 月 16 日までに報告すること。
- ・ 令和 2 年 2 月 28 日までの効果測定結果を令和 2 年 3 月 27 日までに報告すること。
- ・ 令和 2 年 3 月 27 日まで RPA ツールを実行可能とすること。

② 運用管理

- ・ 今回使用した RPA ツールについては、県が委託期間終了までに必要となる全ての使用及びファームウェアも含むアップデートの権利を有すること。
- ・ 今回使用したライセンス及び構築したシナリオについての利用者へのサポートを行うこと。
なお、本契約終了後のサポートについては、その内容及び料金について、事前に県に示すこと。

(5) 契約期間終了後の対応

- ・ モデル事業に使用したパソコンから、RPA ツール等をアンインストールするなど、原状回復すること。
- ・ 本業務で収集した県及びモデル事業実施市の情報は全て廃棄するなど、適切に処分すること。
- ・ 委託期間中に委託者から提供された資料は全て返却すること。

5 その他

その他下記内容に留意すること。

- ① 受託者は、番号制度における特定個人情報に関する安全管理措置及び県が開示する情報セキュリティポリシー（以下「情報セキュリティポリシー等」という。）の内容を十分に理解し、本業務に関係する全ての者にその遵守を徹底させること。
- ② 県は、受託者が情報セキュリティポリシー等に基づき適切な管理を行っているか、業務期間中、随時確認を行い、その結果に基づく指摘等を行うことができるものとする。なお、指摘等があった場合、受託者は、その内容に従わなければならない。
- ③ この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、県と協議の上、作業内容を決定すること。