

仕様書

1. 業務概要

- (1) 件名 東御市 RPA 導入及び運用支援業務委託
- (2) 履行場所 東御市役所
- (3) 業務内容 項番2の通り
- (4) 履行期間 契約日から令和6年3月31日まで
- (5) 上限額 3,000,000 円（消費税及び地方消費税含む）

2. 業務内容（概要）

- (1) RPA 及び AI-OCR のライセンス購入及びシステム環境構築、テストなど
- (2) 東御市の事務における RPA のシナリオの作成・導入及び確認テスト
- (3) RPA 及び AI-OCR の導入に係わる庁内推進業務支援
- (4) RPA システム及びシナリオの保守運用業務

3. 導入場所及び設置数

- (1) 東御市役所 基幹系端末 1 台（RPA/AI-OCR 各 1 ライセンス）  
端末仕様：HP 製（ノート型/デスクトップ型）、Windows10 Pro、メモリ 8GB、ドライブ 230GB、インターネット接続不可

4. 業務委託内容

- (1) RPA 及び AI-OCR のライセンス購入及びシステム環境構築、テストなど
  - ア 導入製品（RPA）
    - (ア) 長野県内の自治体（県や各市町村）への導入実績があること
    - (イ) 本年度は基幹系のみとするが、将来の RPA 対象業務の拡張を考慮し、LGWAN 環境及び基幹系の環境で動作するツールを提供すること
    - (ウ) 将来的に、ライセンス形態は端末を限定することなく動作し、保有するライセンス数に応じた端末数で利用可能なライセンス形態に移行可能であること
    - (エ) RPA ツールは、情報処理技術に精通していない職員であっても短期間でシナリオ作成が可能な技術を習得できるシステム設計及び画面構成であること
    - (オ) RPA ツールは、ノンプログラミングであっても一連の事務作業が自動化できるよう、標準で使用できる機能部品等が用意されていること。
    - (カ) 操作画面、マニュアルが全て日本語に対応していること。
    - (キ) Windows 端末から操作可能なアプリケーションに対応していること。
    - (ク) フローチャート形式等、プログラムを構成する処理の内容や流れが視覚的に確認しやすい画面構成となっていること
    - (ケ) 東御市の開発担当者が指定するパソコンで接続できるように、AI-OCR 及び RPA を導入すること
    - (コ) 環境構築後は、正常動作確認及び異常系動作確認のテストを実施すること

イ 導入製品 (AI-OCR)

- (ア) 文字認識エンジンについてはセキュリティの観点から、読取りやデータ保管等を行う機能は全て LGWAN 上に構築、または LGWAN-ASP にて提供されるサービスであること
- (イ) 住民情報を適切に扱えるようにするため、アップロードした帳票及び読取結果を利用した学習機能を停止する機能を有すること
- (ウ) 人が認識できない文字を除き、手書き文字の識字率が平均 95%以上の精度であること
- (エ) 環境構築後は、正常動作確認及び異常系動作確認のテストを実施すること

ウ 調達するライセンス数と利用期間

- (ア) AI-OCR 及び RPA のシナリオが作成／実行が可能なライセンス  
1 ライセンス (利用期間：令和 5 年 10 月～利用開始を想定)
- (イ) 研修用ライセンス (利用期間：東御市が指定する 2 ヶ月間)

(2) 東御市の事務における RPA のシナリオの作成・導入及び確認テスト

以下の要件を参照し、シナリオの作成及び設定、確認テストを実施すること。

ア 導入対象部署 : 市民生活部 税務課／市民課

イ 対象業務

以下の業務を対象に (イ) を含む 2 つ以上のシナリオを作成すること。また、上記業務は基幹系の端末からアクセス可能である。なお、発注後に各部門と対象業務を協議し変更する可能性がある。

- (ア) 国保年金における高額療養費振り込み口座登録 (市民課)
- (イ) 収税 銀行送付用データの作成業務 (税務課)
- (ウ) eL-TAX 収税業務 (税務課)
- (エ) コンビニ納付 収税業務 (税務課)
- (オ) 軽自動車税 納税登録業務 (税務課)
- (カ) 口座振替依頼書内新規口座登録業務 (税務課)

ウ シナリオ作成及び確認テストの内容

- (ア) 受託者は導入対象部署にヒアリングを実施し、業務プロセスを理解する
- (イ) 受注者は発注者が作成する業務概要の資料の作成支援を実施すること
- (ウ) 業務の効率化及び省力化に向けた RPA シナリオの新規作成
- (エ) 作成したシナリオと実行結果の確認テスト (他システム連携)
- (オ) その他、のシナリオの完成・リリースに向けた必要な作業

(3) RPA 及び AI-OCR の導入に係わる庁内推進業務支援

今後（来年度以降）の RPA 導入に向けた推進の支援を実施すること。主な支援内容は以下の通り。

ア 導入支援業務

- (ア) 作成した RPA シナリオにおける削減効果測定及び報告書を作成し、提出する
- (イ) 次年度以降のシナリオ作成に向けた方針策定協議
- (ウ) 自動化対象業務拡大のため東御市がピックアップした業務等について詳細ヒアリングを行い、シナリオ作成行う対象業務を選定すること。

イ 研修会の開催

運用開始後の評価を受け、職員向けの RPA の研修会を業務委託期間中（概ね、令和 6 年 2 月～3 月）に 1 回実施する。受講想定人数は 10 名程度とし、研修会に必要な教材、テキスト準備すること。なお、研修に必要となる端末は東御市にて準備する

ウ プロジェクトマネジメント

案件を進める上で必要なプロジェクトマネジメントを実施すること。尚、プロジェクトマネージャは PMP 等の有資格者もしくはそれに準ずる知識を有する担当をアサインすること。

- (ア) スケジュール調整、担当課との調整、課題・リスク管理等
- (イ) 各種、進捗会議・仕様調整会議などの開催

(4) RPA/AI-OCR システム及び RPA シナリオの保守運用業務

本開発対象となるシステム及びシナリオ等の保守／運用業務を実施すること。

ア RPA 提供システムの保守／運用

- (ア) 受託者が納入した RPA を運用するにあたり発生する疑問点への電話、メール等による受付／回答
- (イ) 受託者が納入した RPA 及びシナリオを運用するにあたり発生する疑問点への指導
- (ウ) 次年度以降に RPA 化を行う業務の選定支援、RPA や AI-OCR を用いた業務改善へのアドバイスを定期的実施すること。
- (エ) 支援業務を実施した都度、業務実施日、業務実施時間、業務実施内容、担当者を記した作業日報を提出すること。
- (オ) 対応時間は平日の 9 時～17 時とする。
- (カ) 業務委託期間は稼働日から令和 6 年 3 月 31 日までとする。

イ 本開発にて開発したシナリオ等の成果品に関する保守／運用

- (ア) 受託者が納入した RPA シナリオの保守作業
- (イ) 保守窓口については一本化し、明確な保守体制を組むこと。

- (ウ) 受託者は、業務の遂行及び保守における責任者を明記した「保守体制図」を作成し、提出すること。
- (エ) 納入した RPA シナリオにトラブルが発生した際には、電話／メールまたはオンラインサイトにより復旧作業を行うこと。
- (オ) 保守対応時間は平日の 9 時～ 17 時とする。
- (カ) 次年度以降に RPA 化を行う業務の選定支援、RPA や AI-OCR を用いた業務改善へのアドバイスを実施すること。
- (キ) 支援業務を実施した都度、業務実施日、業務実施時間、業務実施内容、担当者を記した作業日報を提出すること。

## 5. 開発スケジュール

- (ア) 令和 5 年 11 月 30 日までにシナリオを完成させ、稼働すること
- (イ) RPA の業務利用における分析期間を設けること
- (ウ) 研修会の開催までに利用実績報告をまとめ、導入効果の評価を実施すること
- (エ) 上記でまとめた評価結果を元に、次年度につなげる為の研修会を開催すること
- (オ) 上記を踏まえた導入計画、開発スケジュール等を提案すること

## 6. 納品物

本業務の成果物は以下のとおりとする。

- (1) 実施計画書（スケジュール）
- (2) 業務フロー図
- (3) 復旧手順書
- (4) 操作方法説明書
- (5) 業務完了報告書
- (6) 本開発対象業務が明確に記されたドキュメント
- (7) RPA 削減効果についての報告書
- (8) 調整会議報告資料、議事録
- (9) 保守体制連絡網
- (10) シナリオ及び関連資料、データー式

上記を電子データ（CD 等）として 1 部、完成図書（紙媒体）として 2 部（正・副）を納品すること。

## 7. 作業場所及び作業実施時間

### (1) 作業場所

主な作業場所は、東御市役所及び受託事業所内とする。

### (2) 作業実施時間

本業務を遂行するに当たり、現地作業時間は原則、平日の 9 時から 17 時までとする。17 時を越えて作業を実施する場合、担当課に対して原則 17 時まででその旨を申告すること。

## 8. 業務実施方法等

RPA適用業務の特定は、市が主導で実施するが、必要に応じてアドバイスを求めることがある。

- (1) 職員研修で必要となるパソコンは市で準備する（台数は10台程度）
- (2) 開発・運用で必要となるパソコンは市で準備する（台数は1台を予定）。RPA/AI-OCRの実行及び開発が可能であること。
- (3) RPAの開発・運用に当たり、推奨されるスペック等がある場合は、申し出ること。
- (4) RPAツール以外で必要となるソフトウェア等（例えば、OCRソフトの利用）は、受託者にて準備すること。

## 9. 業務実施体制

- (1) 本業務の目的達成に必要な知見を有するものを配置し、業務の円滑な推進ができるよう十分な体制を取ること。
- (2) 発注者の負担を下げ、受託者自身がサポートできる体制とすること。

## 10. 情報セキュリティ要件等

本システム開発においては個人情報等を有している事から、個人情報保護法及び当市のセキュリティポリシーを遵守しシステム開発を実施すること。

## 11. 特記事項

- (1) 業務遂行に当たっては、責任者及び担当者を明らかにし、東御市と連絡を密に取りながら誠実に業務を履行すること。
- (2) 東御市からの要請に応じ、助言等を求められた際は速やかに対応すること。
- (3) 受託者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならないこと。契約の解除後及び契約期間満了後においても同様とする。
- (4) 本業務において作成したプログラム及び各種成果物等の著作権は、東御市に帰属する。
- (5) 履行期間中のRPAツール等のライセンス料は、委託料に含めるものとする。
- (6) 履行期間中にRPAツール以外で発生するソフトウェア利用料等（例えば、OCRソフトの利用）は、委託料に含めるものとする。
- (7) 本業務により提出される成果物については東御市の取組の一環として公表する可能性がある。（ただし、公表の内容等については、東御市と受託者が協議の上、決定するものとする。）
- (8) 本仕様書に定めのない事項又は業務の実施に係る疑義については、東御市と受託者が協議して実施方法等を定めるものとする。
- (9) 本仕様書に記載のない事項については、本市と受託事業者で別途協議するものとする。
- (10) 受託者は、本仕様書の仕様及び開発時に作成される設計等の要件を満たしていない場合には、民法における契約不適合責任（瑕疵担保期間1年間）を負うこととする。